

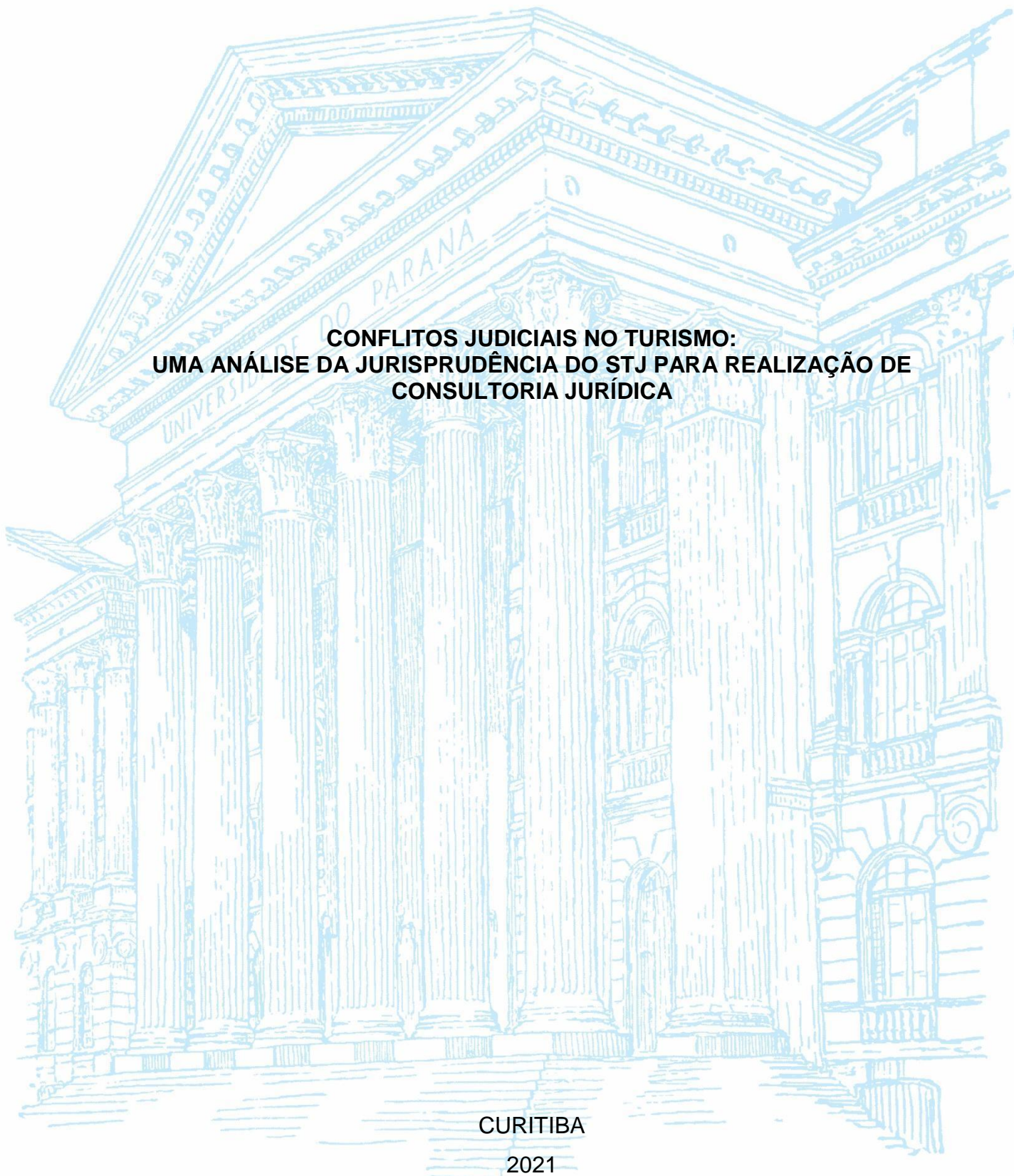
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

JAQUELINE ALVES FERREIRA

**CONFLITOS JUDICIAIS NO TURISMO:
UMA ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ PARA REALIZAÇÃO DE
CONSULTORIA JURÍDICA**

CURITIBA

2021



JACQUELINE ALVES FERREIRA

**CONFLITOS JUDICIAIS NO TURISMO:
UMA ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ PARA REALIZAÇÃO DE
CONSULTORIA JURÍDICA**

Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo
apresentado à disciplina de Projeto de
Planejamento e Gestão em Turismo II, Curso de
Turismo, Departamento de Turismo, Setor de
Ciências Humanas, da Universidade Federal do
Paraná.

Orientador: Professor Bruno Martins Augusto
Gomes.

CURITIBA

2021

RESUMO

O tema do presente trabalho, conflitos judiciais no turismo, é importante e pouco estudado pela área de turismo. Somando-se a esse fator, há evidências de dificuldades para encontrar advogados ou consultores jurídicos com experiência interna no turismo ou conhecimentos intrínsecos do ramo. Uma consultoria jurídica especializada em métodos de resolução dos litígios ocasionados pelas áreas do turismo se faz cada vez mais necessária para prestar amparo aos prestadores de serviço turístico. No presente trabalho foram analisados os conflitos mais comuns no turismo que chegam ao judiciário e que podem ser encontrados na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Foi realizada pesquisa por jurisprudências no site do Superior Tribunal de Justiça por meio dos parâmetros: meios de hospedagem, hotel, lazer, agência de viagem, agência de turismo, transporte aéreo e seguro viagem; todos eles juntamente com a palavra consumidor. Foram coletados um total de 112 acórdãos e 3.842 decisões. A maioria dos casos corresponde ao período entre 2018 e 2019 e foi julgado pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça com dano moral concedido. A maioria trata de casos que envolvem a responsabilidade civil objetiva das empresas de turismo ou companhia aérea, sendo os julgados advindos do estado de São Paulo e julgados pela terceira turma do STJ, tendo o dano moral concedido. Diante disso foi elaborado o projeto de consultoria jurídica para resolução de disputas judiciais enfrentados pelos prestadores de serviços turísticos, para que evitem chegar à última etapa, a judicial. As agências de turismo/viagem são as que mais enfrentam conflitos judiciais. Desta maneira, a consultoria está direcionada para esses prestadores de serviço.

Palavras-chave: Turismo. Direito. Conflito. Jurisprudência.

ABSTRACT

The content of this paper Judicial Conflicts in Tourism: an analysis of the STJ's court decisions for carrying out legal advice is important and little studied by tourism. In addition to this factor, there is evidence of difficulties in finding lawyers or legal consultants with internal experience in tourism or intrinsic knowledge in the field. A legal consultancy specialized in methods of resolving disputes caused by tourism areas is increasingly necessary to provide support to tourism service providers. In the present work, the most common conflicts in tourism that reach the judiciary were analyzed and that can be found in the court decisions of the Superior Court of Justice. A search for court decisions was carried out on the website of the Superior Court of Justice using the parameters: means of accommodation, hotel, leisure, travel agency, air transport and travel insurance; all of them together with the word consumer. A total of 112 sentences and 3,842 decisions were collected. Most of the cases correspond to the period between 2018 and 2019 and were tried by the third panel of the Superior Court of Justice with moral damages granted. Most deal with cases involving the strict civil liability of tour companies or airline companies, with those coming from the state of São Paulo and judged by the third panel of the STJ, with moral damages granted. The legal consultancy project for the resolution of legal disputes faced by tourism service providers was prepared, in order to avoid reaching the last stage, the judicial one. Travel agencies are the ones that most face legal conflicts. Therefore, the consultancy is directed to these service providers.

Keywords: Tourism. Law. Conflict. Court Decisions.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Professor Bruno Martins Augusto Gomes pelo auxílio e parceria ao longo da Iniciação Científica e PPGT.

Agradeço à oportunidade de ser aluna do curso de turismo da UFPR, de aprender com mestres tão importantes para a pesquisa e implementação do turismo nacional e conviver com todos os funcionários que sempre auxiliam os alunos.

Agradeço aos amigos que fiz por tornarem esses quatro – primeiros de muitos - anos os mais memoráveis. Afirmamos que somos mais que amigos, uma família. Obrigada Jefferson França, Jefferson Hishiyama, Natalia Cristina, Lorena Ohana, Rafael Varella, Gabriel Aneska, Janaina Bianco, Jessika Bianca e João Pedro.

Agradeço aos meus amigos da vida que me apoiaram na minha decisão de mudar a carreira e que sempre estarão ao meu lado: Amanda Buba, Marilise Guimarães e Rafael Moraes.

Agradeço às demais pessoas que conheci no curso e que possuem um espaço especial no coração e por me mostrarem mundos diferentes que trazem ensinamentos de realidades diversas. Somos diferentes porém devemos lutar por igualdade.

Agradeço ao curso de turismo, também, por ter possibilitado cruzar meu caminho com Nicolas Teixeira, namorado que me apoia e incentiva nas horas de desânimo acadêmicos (e não acadêmicos).

E, por fim, mas não menos importante, agradeço à minha família que sempre está ao meu lado ao longo da vida e suas mudanças: Marcelo Ferreira (pai), Marlene Ferreira (mãe) e Marcelo Alves Ferreira (irmão).

EPÍGRAFE

Palavra puxa palavra, uma ideia traz outra, e assim se faz um livro, um governo, ou uma revolução, alguns dizem que assim é que a natureza compôs as suas espécies.
Machado de Assis

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – TABELA DE HONORÁRIOS OAB/PR	60
--	----

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – CATEGORIAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DOCUMENTAL.....	42
QUADRO 2 – CATEGORIAS PRELIMINARES E CATEGORIAS UTILIZADAS	43
QUADRO 3 – RESULTADOS DA PESQUISA	44
QUADRO 4 – ACÓRDÃOS UTILIZADOS	46
QUADRO 5 – CUSTOS INICIAIS.....	57
QUADRO 6 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO PROJETO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO EM TURISMO	58
QUADRO 7 – CUSTO FIXO MENSAL	59
QUADRO 8 – CUSTO VARIÁVEL.....	60

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – ANO DO JULGAMENTO	47
GRÁFICO 2 – TURMA DO STJ.....	48
GRÁFICO 3 – TRIBUNAIS DE ORIGEM.....	49
GRÁFICO 4 – PROVIMENTO	49
GRÁFICO 5 – DANO MORAL	50

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – TIPOS DE DECISÕES.....	31
-----------------------------------	----

LISTA DE SIGLAS

BH	- Bahia
CC	- Código Civil
CDC	- Código de Defesa do Consumidor
CF	- Constituição Federal
CHDIPr	- Conferência da Haia de Direito Internacional Privado
CI	- <i>Consumers International</i>
CPC	- Código de Processo Civil
DF	- Distrito Federal
ES	- Espírito Santo
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MG	- Minas Gerais
OAB	- Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	- Organização das Nações Unidas
PLANDEC	- Plano Nacional de Consumo e Cidadania
PNAD	- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PB	- Paraíba
PR	- Paraná
RADs	- Resolução Apropriada de Disputas
REsp	- Recurso Especial
RJ	- Rio de Janeiro
RS	- Rio Grande do Sul
RO	- Rondônia
SP	- São Paulo
STF	- Supremo Tribunal Federal
STJ	- Superior Tribunal de Justiça
TJDFT	- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
TO	- Tocantins

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	14
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	LEGISLAÇÃO DO TURISMO COM ENFOQUE NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	17
2.1.1	Legislação do Turismo.....	17
2.1.2	Noções básicas de Direito do Consumidor	21
2.1.3	Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor	28
2.2	RESOLUÇÃO APROPRIADA DE DISPUTAS	29
2.2.1	Negociação.....	31
2.2.2	Mediação	31
2.2.3	Conciliação	33
2.2.4	Arbitragem	34
2.2.5	MED-ARB (Mediação-Arbitragem).....	36
2.2.6	Práticas Autocompositivas Inominadas	36
2.3	COMO SE ANALISA UMA JURISPRUDÊNCIA?	36
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	40
3.1	TIPO DE PESQUISA	40
3.2	TÉCNICAS DE PESQUISA	40
3.3	COLETA DE DADOS.....	41
3.3.1	Construção do Instrumento de Coleta de Dados	41
3.3.2	Tabulação e Interpretação dos Dados.....	44
4.	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	46
5.	PROJETO DE TURISMO	56
5.1.	DESCRIÇÃO DO PROJETO	56
5.2.	ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO	58
5.2.1.	Descrição das Etapas para a Execução do Projeto.....	58
5.2.2	Descrição dos Recursos Humanos envolvidos em cada etapa	59
5.2.3	Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa	59
5.2.4	Avaliação do retorno do investimento.....	60
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
	REFERÊNCIAS.....	64
	ANEXO 1 – INDICADORES DE RESOLUÇÃO	70

ANEXO 2 – INDICADORES DO PORTAL CONSUMIDOR.GOV	71
ANEXO 3 – INFOGRÁFICO.....	73
ANEXO 4 – DADOS 2018.....	74
ANEXO 5 – SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS	75
ANEXO 6 – ÍNDICE DE SOLUÇÃO DE SEGMENTOS	76
ANEXO 7 – MINUTA DA CONVENÇÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	77

1. INTRODUÇÃO

O fluxo turístico no Brasil foi parte da Pnad (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) realizada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2019. Segundo a pesquisa, das viagens realizadas, 96,1% foram para o território 234salários (43,7%) e de quatro ou mais (55,4%), tendo a grande maioria viajado para destinos sol e praia (34,3%) e cultura (27,2%) (IBGE, 2020).

A partir dos dados apresentados é possível ter uma ideia sobre a atividade turística no Brasil no último ano. Pensar o turismo em si é entendê-lo como campo multidisciplinar por envolver outras áreas do conhecimento e também abranger as esferas social, política, econômica e ambiental (MACHADO, 2009, p. 11). Ao longo dos séculos com a evolução e massificação do turismo fez-se necessária a presença do direito, ainda que pouco estudada a ligação entre as duas áreas (BADARÓ, 2004).

A aplicação do direito no turismo tem como marco o Direito Francês em 1999, consolidando o que era tácito desde a segunda metade do século XX (BADARÓ, 2004) e abrangendo direito civil, do consumidor, comercial, internacional etc. Assim, na União Europeia o Direito do Turismo é consolidado para incentivar a atividade turística e prestar suporte legal quando necessário.

O direito, em um viés institucionalista, pode ser definido como o agrupamento das normas e regulamentos dos comportamentos humanos e sociais para organização da sociedade, assim ele irá transformar em ordens de fato em legítimas e também gerir e resolver conflitos (MACHADO, 2009, p. 38). Nessa perspectiva o direito é importante para ao turismo, pois os deslocamentos constantes provocam efeitos nas sociedades, na economia, na cultural e no ambiente. E sendo o turismo um fenômeno social complexo, que envolve áreas como meios de hospedagem, agenciamento, transporte, alimentos e bebidas, lazer e recreação e planejamento turístico, muitas vezes ocasiona conflitos que demandarão o direito para serem resolvidos.

Segundo Machado (2009, p. 40) a inexistência de uma teoria para fundamentar o direito do turismo dificulta a sua análise e sua aplicação na prática. Desta maneira, o tema Conflitos Judiciais no Turismo: uma análise da jurisprudência do STJ e as possibilidades para consultoria jurídica é importante e pouco estudado pelo turismo, pois como relataram Gomes, Ferreira e Holz (2019) as investigações

sobre legislação do turismo ainda são incipientes, sendo encontrado pelos autores apenas quatro artigos científicos em português com as palavras “legislação”, “lei” ou “direito” e “turismo” ou “turístico” (e seus plurais) no título.

Somando-se a esse fator, há evidências de dificuldades para encontrar advogados ou consultores jurídicos com experiência interna no turismo ou conhecimentos intrínsecos do ramo. Uma consultoria jurídica especializada em métodos de resolução dos litígios ocasionados pelas áreas do turismo se faz cada vez mais necessária.

Outro aspecto a ser analisado para a construção da segunda parte do trabalho que visa a consultoria jurídica é a possibilidade da aplicação de medidas extrajudiciais de resolução de conflitos, pois a morosidade e burocratização do Poder Judiciário acaba por obstruir as vias de acesso aos consumidores que, por muitas vezes, poderiam sanar seus litígios de maneira mais célere e eficaz. Desta maneira, é necessário entender do que se trata cada método de resolução de litígio para, futuramente, aplicar o mais adequado aos conflitos de turismo (CORSO, 2017, p. 47).

Considerando-se a baixa importância recebida pelos casos que envolvem a interação entre turismo e direito pelas pesquisas e prática advocatícia e a menor atenção dos consultores jurídicos para a área do turismo, surge o problema de pesquisa por meio da indagação: como auxiliar juridicamente as empresas de turismo, por meio de métodos diferenciados de resolução de conflitos, para que evitem ou lidem de maneira acertada com os litígios?

A partir disso foi possível formular o objetivo geral da pesquisa: analisar jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça sobre conflitos no turismo. Esse objeto se desdobrando nos específicos: elaborar um marco teórico que sustente a análise da interação entre turismo e direito; caracterizar jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça sobre turismo; explorar qualitativamente temas predominantes na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre turismo; estudar métodos de resolução de conflito; e desenvolver um projeto de consultoria jurídica para empresas de turismo.

Para tanto, no marco teórico desse trabalho foi abordada a relação entre turismo e direito dividindo-a em itens que tratarão sobre legislação do turismo, legislação do consumidor e turismo e como se analisa uma jurisprudência no sistema jurídico nacional. Ademais, com intuito de apresentar os conceitos que serão utilizados na segunda parte do projeto, no marco teórico também foram descritos os métodos

de resolução de disputas (negociação, conciliação, mediação, arbitragem, MED-ARB e práticas auto compositivas inominadas). A análise foi realizada por meio de uma metodologia qualitativa aplicada composta por pesquisa documental e bibliográfica, com coleta de dados jurisprudenciais e tabulação e interpretação de resultados a partir da análise de conteúdo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. LEGISLAÇÃO DO TURISMO COM ENFOQUE NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Com o intuito de fornecer informações completas ao leitor, as quais são pouco encontradas em se tratando de trabalhos que ligam direito e turismo, neste tópico serão expostos detalhes sobre direito do consumidor que o auxiliem no entendimento do tema. Inicialmente será abordada a relação entre turismo e legislação e as noções básicas de direito do consumidor.

2.1.1. Legislação do Turismo

O poder público atua no turismo por meio de políticas públicas e normas jurídicas, entretanto a produção e a pesquisa relacionadas a legislação do turismo ainda são pouco expressivas. Gomes, Ferreira e Holz (2020) ao analisarem a produção legislativa de turismo no Brasil no período de 2008 a 2017, encontraram apenas três resultados sobre o tema no Google Acadêmico e Periódico Capes. Como esses autores asseveram, essa legislação deve ser produzida e implementada com objetivo de regulador para desenvolver o turismo de forma a beneficiar a comunidade local, mas também para defender os direitos dos turistas. Toda legislação que tratar de turismo deve contemplar esses agentes mais frágeis do fenômeno do turismo: a comunidades receptora e os turistas.

Segundo Machado (2014, P. 3) a relação entre direito e turismo podem ser é como um “conjuntos de regras, procedimentos e funções que mantêm em equilíbrio e asseguram o funcionamento correto de um sistema complexo” combinando elementos que modificam um deles e causam reação no outro gerando componentes de um sistema regulador (MACHADO, 2014, P. 3).

A principal regulamentação sobre turismo no Brasil é a Lei N°11.771/2008 (BRASIL, 2008), porém desde a década de 1930 existem outras regulamentações com o foco principalmente na criação de órgão de turismo. Nas décadas de 1970 foi promulgada a Lei N° 6.513/1977, que regula a criação de áreas especiais e de locais de interesse turístico e o Decreto N° 86.176/1981 que a regulamenta (BRASIL, 1977, 1981); porém ambos com pouca repercussão prática no país.

A Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771/2008) apresenta as normas da Política Nacional de Turismo, determina os deveres do poder público no desenvolvimento e planejamento e traz as regras aplicáveis a prestação de serviços turísticos em seu artigo 1º. Em seguida, apresenta a definição de turismo como “atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (BRASIL, 2008) engajando também o dever de gerar movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, promoção e diversidade cultural e preservação da biodiversidade.

A lei acrescenta que a competência para elaborar e implantar uma Política Nacional do Turismo é do Ministério do Turismo e tem o objetivo de planejar, fomentar, regulamentar, coordenar e fiscalizar a atividade turística, bem como promover e divulgar institucionalmente o turismo em âmbito nacional e internacional (BRASIL, 2008, art. 4º), acrescentando em seu parágrafo único que:

O poder público atuará, mediante apoio técnico, logístico e financeiro, na consolidação do turismo como importante fator de desenvolvimento sustentável, de distribuição de renda, de geração de emprego e da conservação do patrimônio natural, cultural e turístico brasileiro (BRASIL, 2008).

Os prestadores de serviços turísticos, que ofertam serviço remunerado e exerçam atividade econômica relacionada a cadeia produtiva do turismo, são apresentados no artigo 21 são: meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas (segmento de transportes), organizadoras de eventos (segmento de eventos), parques temáticos e acampamentos turísticos (segmento de lazer e recreação), bares e restaurantes (segmento de alimentos e bebidas) (BRASIL, 2008).

Alguns prestadores de serviços turísticos¹ tem o dever de realizar o cadastro no Cadastur do Ministério do Turismo para serem certificados a atuar no ramo, tendo o cadastro validade de 2 (dois) anos contados da emissão do certificado (BRASIL, 2008, art. 22, §4º). Todas as regras expedidas pela Lei Geral do Turismo não se aplicam ao transporte aéreo, regulado por legislação própria (§5º).

¹ Acampamentos, agências, meios de hospedagem, organizadoras de evento, parques temáticos e transportadoras;

Assim como toda legislação, também são determinados direitos e deveres (BRASIL, 2008, arts. 33 e 34) aos prestados de serviços turísticos. Os direitos garantidos são:

I - o acesso a programas de apoio, financiamentos ou outros benefícios constantes da legislação de fomento ao turismo;

II - a menção de seus empreendimentos ou estabelecimentos empresariais, bem como dos serviços que exploram ou administram, em campanhas promocionais do Ministério do Turismo e da Embratur, para as quais contribuam financeiramente; e

III - a utilização de siglas, palavras, marcas, logomarcas, número de cadastro e selos de qualidade, quando for o caso, em promoção ou divulgação oficial para as quais o Ministério do Turismo e a Embratur contribuam técnica ou financeiramente (BRASIL, 2008).

Já os deveres que todos os prestadores de serviços turísticos devem obedecer são:

I - mencionar e utilizar, em qualquer forma de divulgação e promoção, o número de cadastro, os símbolos, expressões e demais formas de identificação determinadas pelo Ministério do Turismo;

II - apresentar, na forma e no prazo estabelecido pelo Ministério do Turismo, informações e documentos referentes ao exercício de suas atividades, empreendimentos, equipamentos e serviços, bem como ao perfil de atuação, qualidades e padrões dos serviços por eles oferecidos;

III - manter, em suas instalações, livro de reclamações e, em local visível, cópia do certificado de cadastro; e

IV - manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental (BRASIL, 2008).

Para que haja um fluxo turístico relevante é necessário que os países garantam direitos aos turistas e que estes sintam-se seguros em adentrar o território, direitos esses que incluem os consumeristas. O Ministério da Justiça em sua cartilha sobre a proteção do turista afirma que é essencial para os visitantes pensarem no destino e serviços “como parte de um sistema maior em que as relações de consumo são pautadas pelo respeito, e existe uma rede de proteção pronta para ampará-los caso sintam-se lesados” (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2014, p. 5). Essa conscientização deve ser realizada pela parceria entre governo e sociedade.

Em relação ao turismo e consumo deve-se atentar a dois objetivos principais: prevenir ocorrências prejudiciais ao turista e na presença dessas, resolvê-las de maneira rápida, eficaz e satisfatória ao turista. Para isso, o Plandec (Plano Nacional

de Consumo e Cidadania citado no item 2.1.2) em sua criação trouxe o Comitê Técnico Consumo e Turismo.

Ademais, é necessário que as instituições colaborem para a proteção dos turistas que visitam o país. Uma das propostas ofertadas na Conferência da Haia de Direito Internacional Privado (CHDIPr, 2013)² foi elaborada pela Secretaria Nacional do Consumidor e pelo Ministério da Justiça intitulada “Proposta Brasileira de Proteção ao Consumidor Turista e Visitante” e trata de cooperação entre países para assistência, ações e informações que facilitem atendimento e resolução de qualquer conflito consumerista que venha a surgir, possibilitando a criação de uma rede internacional e global de orientação ao consumidor turista e acesso à justiça.

Um dos fatores que aumentam a necessidade de um bom canal de comunicação entre fornecedor e consumidor no turismo é a mudança da relação entre consumidor e fornecedor com o advento da internet. Como a etapa de comprar através de um agente de viagem está sendo reformulada torna-se ainda mais perigoso para o consumidor que precisa estar amparado pela legislação tanto do local onde efetua a compra como do que visite.

O turista consumidor deve estar amparado desde a etapa pré-contratual até o pós-consumo. E caso se depare com situação conflituosa deve ter conhecimento que a competência legal em viagens dentro do território nacional vai ser variável de acordo com a legislação, porém, conforme informa o Ministério da Justiça, o foro poderá ser do domicílio do consumidor, lugar da celebração do contrato ou ambos, sendo a responsabilidade dos fornecedores sempre solidária.

Em se tratando de viagem internacional, uma das possibilidades de resolução do conflito é enquanto o turista ainda está no território e por isso os mecanismos devem ser rápidos e ágeis. Caso isso não seja possível é necessário que tenha contato com o órgão de defesa do consumidor da localidade em que ocorreu o problema através da internet.

Em razão da pandemia de Covid-19 no ano de 2020 foram editadas duas Medidas Provisórias convertidas em Leis: Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020 e Lei nº 14.046 de agosto de 2020. A Lei nº 14.034/2020 dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 como

² A Conferência da Haia de Direito Internacional Privado (CHDIPr), localizada em Haia, é uma organização mundial com 150 países participantes no qual são elaborados instrumentos jurídicos multilaterais.

reembolso ou crédito pelo valor da passagem aérea ou remarcação/reacomodação da data sem cobrança de valor extra (BRASIL, 2020a).

A Lei nº 14.046/2020 dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid-19, isentando o prestador de serviço ao reembolso do valor desde ofereça remarcação ou crédito ao consumidor (BRASIL, 2020b).

2.1.2. Noções básicas de Direito do Consumidor

O movimento de proteção do consumidor teve início na década de 1960 pela criação da *International Organization of Consumers Union*, atualmente denominada *Consumers International* (CI), com mais de 200 entidades membros atuantes e 100 países e funcionando com o objetivo de atuar na ONU para aprovar resoluções de proteção consumerista dos países signatários (ALMEIDA, 2019, p. 90). No ANEXO 10 está a minuta de decisão sobre o acordo de proteção aos turistas estrangeiros.

O direito do consumidor como sistema foi introduzido no ordenamento jurídico brasileiro após a promulgação da Constituição Federal de 1988, a qual elevou a defesa dos consumidores ao patamar de garantia constitucional, como modalidade que entrelaça o direito público com o privado (ordem pública), sendo lei de função social e de natureza superior a vontade das partes, sendo direito humano fundamental (BRASIL, 1988).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) (BRASIL, 1990) em si é um microssistema criado pela Lei 8.078/1990 como mecanismo de auxílio e proteção integral ao consumidor vulnerável perante a evolução da sociedade de consumo massificada do século XX. Ele tem eficácia supralegal e muda o foco para o sujeito de direitos, e não mais somente para os atos de consumo em si, ou seja, protege o consumidor e não o consumo. Por vulnerável pode-se entender a parte mais fraca da relação consumerista, o consumidor “leigo”.

Seu surgimento e criação teve como base os artigos 5º, XXXII e 170, V ambos da Constituição Federal:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a

inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.

Entretanto, apesar da proteção ao consumidor ser algo relativamente recente e ligada a massificação do consumo, este não se encontrava completamente sem proteção legal antes da criação do Código de Defesa do Consumidor (1990). O consumidor era protegido na esfera comercial na condição de mero comprador, limitando-se a teoria dos vícios redibitórios pelo Código Civil de 2002, porém os acidentes de consumo ficavam desamparados.

A relação jurídica de consumo é composta, basicamente, por consumidor, fornecedor, produto e serviço. A definição de consumidor, individual e coletiva, encontra-se nos artigos 2º, 17º e 29º do CDC (BRASIL, 1990), com menção ao art. 81 ao se tratar de direitos difusos. A questão principal do consumidor, é a vulnerabilidade técnica, jurídica, fática ou informacional, essa sendo uma espécie de vulnerabilidade adotada no sistema jurídico nacional através de decisões jurisprudenciais (BENJAMIN, 2014, p. 112).

Inicialmente, o *caput* do artigo 2 define o consumidor *stander* ou *strictu sensu* como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, e do *bystander* ou equiparado – aquele que intervém nas relações de consumo sem ser o agente principal - em seu parágrafo único:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (BRASIL, 1990);

Em se tratando na definição de consumidor, para a sua coletividade utiliza-se os artigos 17 e 29, os quais equiparam todas as vítimas de um acidente de consumo e/ou qualquer pessoa exposta às práticas do CDC (BRASIL, 1990), também, à categoria de consumidor:

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento;

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas (BRASIL, 1990);

Ainda não há diferenciação entre consumidor, adquirente e usuário, sendo que a definição de consumidor é discutida em três grandes teorias, a finalista, maximalista e finalismo motivado/mitigado (STJ, 2013). A teoria finalista, defende que consumidor é aquele que retira o produto do mercado e utiliza como destinatário final, sem finalidade de utilizá-lo para obtenção de lucro ou qualquer uso profissional, sendo isso que o torna vulnerável. Segundo esse entendimento, na presença de um caso alheio a essa definição, como exemplo uma microempresa, o Judiciário teria o poder de verificar a situação fática e relativizá-la de acordo com a vulnerabilidade.

Em contrapartida, a teoria maximalista defende que as normas do CDC devem aplicadas para qualquer relação na cadeia consumerista, podendo ser destinatário final inclusive as empresas, não importando o seu destino após a aquisição e tampouco a vulnerabilidade. Diante dessa divergência o Superior Tribunal de Justiça passou a adotar o finalismo mitigado/aprofundado, analisando na prática, caso a caso, se há vulnerabilidade ou não para se aplicar o CDC (STJ, 2013).

A definição de fornecedor está no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor a definição de fornecedor sendo aquele que realiza atividade econômica, remunerada e profissional com habitualidade, mediante remuneração (BRASIL, 1990, art. 3º, §2º).

Fechando as definições dos elementos da cadeia consumerista, produto é qualquer bem, móvel, imóvel, material ou imaterial disponibilizado no mercado de consumo (BRASIL, 1990, art. 3º, §1º). Aqui é importante ressaltar que até mesmo os produtos gratuitos são abrangidos pela proteção do CDC, pois pode tratar-se de remuneração indireta. Já os serviços são as atividades fornecidas no mercado de consumo, mediante remuneração e habitualidade (BRASIL, 1990, art. 3º, §2º). Assim entende-se que a relação consumerista é formada por elementos objetivos – produto/serviço - e subjetivos - consumidor/fornecedor.

Um dos aspectos mais importantes do Código de Defesa do Consumidor é a inclusão do princípio da informação, em seu artigo 6º, no qual enumera os direitos básicos do consumidor. Esse princípio foi adicionado ao código em razão da vulnerabilidade do consumidor, visando a boa-fé, equilíbrio e obrigando o Estado a proteger o lado mais fraco da relação consumerista, a saber: o consumidor (CAVALIERI FILHO, 2011, p. 76).

Também, previsto no caput do artigo 4º e em seu inciso IV, está o princípio da transparência que se une ao princípio da boa-fé, para trazer ao consumidor o

princípio/direito a informação. Esse possibilita uma amplitude de transparência que nunca existira anteriormente. Ou seja, com a nova codificação toda informação deve, obrigatoriamente, ser disponibilizada ao consumidor para que tenha a liberdade de fazer sua escolha de consumo (FERREIRA, 2015).

O direito à informação visa a assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado ou vontade qualificada. Diante disso, o comando do art. 6º, III, do CDC, somente estará sendo efetivamente cumprido quando a informação for prestada ao consumidor de forma adequada, assim entendida como aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil (FERREIRA, 2015).

Essa informação deve ser disponibilizada ao consumidor em todas as fases contratuais sem qualquer tentativa de fraude por parte do fornecedor, o qual é responsabilizado (tanto por vício quanto por fato) caso preste informação inadequada ou propositalmente errônea, ou até mesmo deixe de prestá-la. Destaca-se que mesmo cláusula que obrigue o consumidor a aceitação pelo silêncio é nula (FERREIRA, 2015).

Importante ressaltar que a evolução do direito do consumidor, no que tange ao legislativo, pois foi inserido na Constituição Federal como um direito de terceira dimensão/geração, ou seja, transindividual. As evoluções legislativas ocorrem em razão de fatos sociais que modificam sempre a sociedade e na questão em análise, a virtualização da cadeia de consumo (ALMEIDA, 2019, p. 14).

A criação do CDC e a análise consumerista surgem juntamente com uma Política Nacional das Relações de Consumo para proteger os consumidores de abusos, sendo essa executada pelo Poder Público em conjunto com o privado e pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O grande empecilho dessa política é a ausência de conhecimento que o consumidor possui de seus direitos (ARAÚJO, 2017, p. 71), seja com as informações e explicações básicas do funcionamento do código ou de como acessar a via administrativa ou judicial quando tiver seus direitos violados. é tratar de desiguais na medida de suas desigualdades.

Levando em consideração a nova realidade do consumo com a oferta de produtos e serviços mais complexos e por novos meios, em 2013 foi criado também um Plano Nacional de Consumo e Cidadania pelo Governo Federal (Plandec) (BRASIL, 2013), o qual ainda é vigente. para promover e integrar as políticas,

programas e ações de defesa do consumidor no território nacional. Como informa Araújo (2017, p.84) “o CDC é um excelente instrumento normativo, mas ineficiente na sua aplicação administrativa, pois careceria de uma atuação coordenada e conjunta de todas as três esferas de governo”. Assim, daria força coercitiva aos órgãos como o Procon e também como define o próprio Ministério da Justiça (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2014, p. 16) “O Plandec tem precisamente o fim de promover a proteção e defesa dos consumidores em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações”.

O Plandec criou uma Câmara Nacional das Relações de Consumo e Observatório das Relações de Consumo para propor e realizar as ações beneficiárias aos consumidores, incluindo no turismo. Desta maneira entende-se que o CDC prevê tutela do consumidor nas esferas civil, penal, jurisdicional e administrativa.

Para efetivar a proteção do consumidor, foi criada no Brasil a plataforma gratuita “consumidor.gov.br”, por meio de site e aplicativo, para comunicação entre o consumidor e as empresas participantes, as quais se comprometem em elaborar uma resposta no prazo máximo de 10 (dez) dias. A criação do consumidor.gov.br guarda relação com o disposto no artigo 4º, inciso V, da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) (BRASIL, 1990), e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013 (BRASIL, 2013). A plataforma foi institucionalizada pelo Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015 (BRASIL, 2015a).

O site define essa comunicação como simples e fácil, devendo o consumidor verificar se a empresa está cadastrada no site, registrando sua reclamação e aguardando a resposta no prazo mencionado. Após, o consumidor possui um prazo de 20 (vinte) dias para registrar na plataforma se a reclamação foi resolvida ou não e o nível de satisfação com o atendimento. As informações ali postadas colaboram com a elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores

Entretanto, é importante ressaltar que a plataforma não é processo administrativo e/ou substitui os Órgãos de Defesa do Consumidor do Sistema Nacional do Consumidor como Procons, Defensorias e Juizados. Conforme expõe o site “a principal inovação do consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual”. Ademais, os dados registrados permanecem em uma base de dados pública que demonstra a efetividade das empresas a resolverem conflitos, gerando indicadores de Índice de Solução,

Índice de Satisfação (1 a 5), Prazo Médio de Resposta (0 a 10) e Reclamações Respondidas (ANEXO 1).

Filtrando os indicadores presentes na plataforma consumidor.gov para as empresas relacionadas ao turismo encontram-se cadastradas agências de viagens e transporte aéreo, as quais nos últimos 30 (trinta) dias da pesquisa realizada em março de 2020 apresentaram, índices numéricos. Em relação às agências de viagem o índice de resolução varia de 50 % a 66.7% e índice de satisfação do cliente entre 1.0 (nota mínima) e 2.7 (nota máxima), notas relativamente baixas (ANEXO 2), sendo a média das reclamações respondidas entre 90% e 100% (ANEXO 3).

Já em relação ao transporte aéreo, o índice de solução varia entre 76% a 100%, com índice de satisfação entre 2.9 e 5.0 (ANEXO 4) e 100% das reclamações respondidas (ANEXO 5). Na aba Relato do consumidor é possível visualizar as reclamações e filtrar por palavras chave, segmentos como agências de viagem, transporte aéreo etc. A base de dados apresenta ainda a quantidade de reclamações finalizadas, usuários e empresas cadastradas no território nacional (ANEXO 6).

O site ainda apresenta as abas “Publicações” e “Dados Abertos”, números estatísticos que são atualizados mensalmente desde 2014 e disponibilizados para acesso com os dados e informações públicas compilados das reclamações através dos seguintes parâmetros: região, UF, cidade, sexo, faixa etária, data da reclamação data da finalização, tempo de resposta, nome da empresa, segmento de mercado, área, assunto, problema, situação e nota do consumidor (ANEXO 7).

Observando a efetividade da plataforma, no ano de 2018 foi realizada uma pesquisa de satisfação do consumidor, cujos dados foram contabilizados e publicados. Segundo essa pesquisa 79% dos consumidores obtiveram resolução para suas reclamações e 96% recomendariam o método para resolução do conflito. Ademais, foram registradas um total de 1,7 milhões de reclamações, 1,2 milhões de usuários e 494 empresas cadastradas nos diversos setores. Em relação ao turismo, as reclamações envolvem o segmento de transporte aéreo com 4,7% dos dados contabilizados, sendo índice de resolução em 72,5% (ANEXO 8 e ANEXO 9).

Ainda sobre esse assunto, no ano de 2020 o mundo se deparou com uma pandemia de COVID-19 e, por isso, foi sancionada a Lei 14.034/20 dando às companhias aéreas o prazo de 12 meses para reembolsar o consumidor que teve seu voo cancelado entre 19 de março e 31 de dezembro de 2020 conforme o artigo 3º (BRASIL, 2020). O consumidor também pode optar por receber crédito de valor maior

ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado, em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento conforme o artigo 3º, §1º. Importante ressaltar que sempre em casos de cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado (artigo 3º, §2º).

O crédito deverá ser concedido no prazo máximo de 7 (sete) dias, contado da solicitação pelo passageiro e não se aplica ao consumidor que desistir da passagem aérea adquirida com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque, desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento do comprovante de aquisição do bilhete de passagem (artigo 3º§ 6º). Além disso, o reembolso dos valores referentes às tarifas aeroportuárias ou de outros valores devidos a entes governamentais, pagos pelo adquirente da passagem e arrecadados por intermédio do transportador, deverá ser realizado em até 7 (sete) dias, contados da solicitação, salvo se, por opção do consumidor, a restituição for feita mediante crédito, o qual poderá ser utilizado na forma do § 1º deste artigo (artigo 3º, § 9º).

Em relação a cancelamento de voo, quando o consumidor se depara com a postergação da viagem superior a quatro horas, ou seja, falha no serviço de transporte aéreo contratado, ganha o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova (ANAC, 2016). A Resolução nº 400/2016 dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo e define, em seu artigo 26 que deve ser oferecida assistência material ao passageiro em casos de atraso ou cancelamento de voo, interrupção do serviço e preterição do passageiro, trazendo no artigo 27 o auxílio que deve prestar:

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. § 1º O transportador poderá deixar de

oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta. § 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante. § 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Após as noções básicas de direito do consumidor apresentadas, assim como novas medidas criadas no ano de 2020 em razão da pandemia da Covid-19, passaremos a analisar a relação entre a responsabilidade civil na legislação brasileira e o Código de Defesa do Consumidor.

2.1.3. Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor

Aqui se faz necessário estudar também o direito do consumidor e a responsabilidade civil gerada em caso de conflito e a melhor maneira de se ajustar as novas tecnologias e as consequências que trazem ao consumidor.

O CDC trouxe uma nova modalidade de responsabilidade civil, unificando e superando o sistema subjetivo e dualista utilizado pelo Código Civil de 2002 (BRASIL, 2002) (responsabilidade extracontratual e contratual), no qual a responsabilidade objetiva é mera exceção. A legislação consumerista, entretanto, estabeleceu como regra exatamente o oposto, uma responsabilidade objetiva e solidária entre os fornecedores de produto e prestadores de serviços, independentemente da comprovação de culpa quando se encontram na presença de vícios do produto (BRASIL, 1990).

Essa sistemática foi pensada para facilitar ao consumidor a solução e reparação dos vícios do produto. O código baseou-se na teoria “risco-proveito”, ou seja, o fornecedor que obtém algum tipo de vantagem, expondo os consumidores a algum tipo de risco, deve suportar as consequências de seu ato.

Mesmo não sendo o foco do estudo, é interessante verificar que, em sede de responsabilização objetiva, a codificação optou por proceder de maneira diferenciada em relação ao fato do produto/serviço, estabelecendo uma exceção e determinando que os profissionais liberais devem ser responsabilizados somente após a verificação

de culpa vez que estes também são vulneráveis e hipossuficientes: “Art. 14º, § 4º: A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa” (BRASIL, 1990, art. 14º, § 4). Mas a responsabilidade subjetiva somente é aplicada quando o profissional liberal atua individualmente, assim, em casos em que, por exemplo, um médico é ligado a um hospital a responsabilização será objetiva.

A responsabilidade civil é apresentada no artigo 927 do Código Civil de 2002 (BRASIL, 2002), tratando-se do dever de pessoa física ou jurídica de reparar dano material ou moral que foi causado por ato ilícito ou abuso de direito:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002).

Para que exista uma responsabilização objetiva é necessário a existência de ação ou omissão imputável, existência de dano e um nexos causal (correlação) entre essa ação ou omissão.

Como exemplificação, tem-se as novas tecnologias que impactam as relações de consumo, como a plataforma de locações por temporada Airbnb, na qual os elementos objetivos (produto/serviço) estão presentes pois ela oferece um serviço aos usuários, a locação por temporada. Mas o foco da discussão nesse momento é a presença dos elementos subjetivos consumidor e fornecedor.

Entretanto, pode haver dúvida se o usuário atua como destinatário final quando não houver transferência efetiva de bens, podendo o questionamento ser analisado por três vertentes. Analisando na vertente da teoria finalista, a primeira delas diz respeito as demais definições de consumidores que saem do âmbito individual, definidos nos artigos 17 e 19 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), os equiparados e os expostos a acidentes de consumo.

2.2. RESOLUÇÃO APROPRIADA DE DISPUTAS

Após lutas e evoluções em relação a mudança de dinâmica causada pela sociedade de consumo, alguns direitos passaram a serem assegurados aos consumidores. Entretanto, sempre foi necessário que, além dos direitos, existam e sejam disponíveis aos sujeitos de direito os mecanismos de acesso apropriados a

darem azo a solução de seus conflitos que possibilite colocá-los em prática (CORSO, 2017, p. 10).

Nessa vertente, no Brasil, foi criado o Código de Defesa do Consumidor, conforme citado anteriormente, trazendo diretrizes e dando abertura para utilização de alguns métodos alternativos para a resolução dos conflitos (CORSO, 2017).

O Ministério da Justiça em seu Manual de Mediação Judicial (JUSTIÇA, 2016) denomina os métodos de resolução de conflitos como “Resolução Apropriada de Disputas – RADs” – antiga Resolução Alternativa de Disputas definindo como:

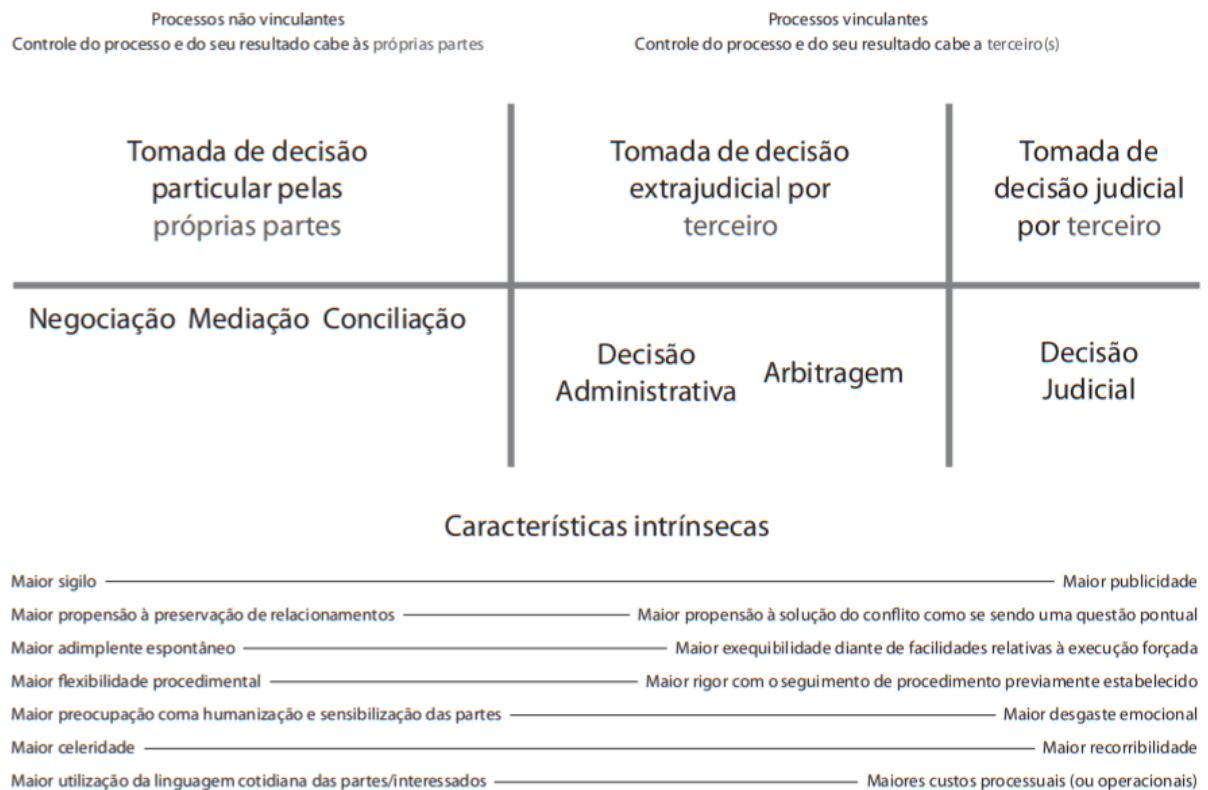
Tais métodos oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, à paz ou apenas a um acordo – dependendo do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido ou ‘desenhado’ (JUSTIÇA, 2016, p. 17).

Atualmente o sistema disponível ao público para compor disputas é pluriprocessual, ou seja, composto por métodos e processos distintos que visam proporcionar a melhor solução possível ao caso concreto para as partes, de acordo com a sua particularidade. Assim os órgãos de prevenção e resolução de disputas como Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública coexistem com métodos como a arbitragem, conciliação, mediação etc., que serão analisados nesse tópico. A resolução do conflito não precisará sempre ser institucionalizada:

Nesse contexto, a escolha do método de resolução mais indicado para determinada disputa precisa levar em consideração características e aspectos de cada processo, tais como: custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade (JUSTIÇA, 2016, p. 18).

Uma forma de compreender essa série de métodos de RADs é organizá-los em um gráfico, no qual a negociação e o processo judicial se encontram em extremidades opostas. Nenhum desses métodos deve ser percebido ou conceituado de forma rígida.

FIGURA 1 – TIPOS DE DECISÕES



FONTE: JUSTIÇA, 2016.

2.2.1. Negociação

A negociação é simples, direta e realizada por meio da persuasão, tendo as partes controle total sobre os atos e aspectos negociáveis, podendo a resolução até não envolver acordos pecuniários. Todos os aspectos serão decididos pelas partes, local e momento da negociação, forma, maneiras e resultado final. Ou seja, não haverá intervenção de terceiros no processo (JUSTIÇA, 2016, p. 20).

2.2.2. Mediação

Trata-se de um processo não vinculante e autocompositivo em que terceiro imparcial, ou mais de um, auxilia as partes na resolução do conflito. O controle do resultado ainda será das partes, porém o procedimento será direcionado por terceiro escolhido:

Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (JUSTIÇA, 2016, p. 20).

Na legislação nacional, a mediação é recebida através da Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) (BRASIL, 2015), sendo inserida também no art. 149 do Código de Processo Civil, reconhecendo os mediadores como auxiliares da justiça e trazendo um pensamento voltado para cooperação entre as partes antes da judicialização do litígio (SALES, 2016, p. 942). Ademais, trata especificamente sobre conciliação e mediação nos artigos 165 a 175:

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. (BRASIL, 2015b).

A mediação não tem como objetivo apenas a resolução do conflito, e consequentemente um acordo final, mas também o encorajamento mútuo das partes para que compreendam e valorizem os sentimentos e interesses do outro. Assim esse encorajamento propiciado pelo mediador desperta a consciência nas partes que são capazes de solucionar seus problemas com autonomia e diálogo, é um ato de empoderamento “empoderar uma parte é fazer com que ela adquira consciência das suas próprias capacidades e qualidades” (JUSTIÇA, 2016, p. 171).

Um conflito pode ser analisado em três faces, a questão em si; as pessoas envolvidas e o processo; e a forma como as pessoas vão agir. Desta maneira, o mediador deve definir sua ação por meio de seus objetivos e estratégias de atuação, dentre eles prestar suporte às partes, controlar o processo, demonstrar que a disputa é passível de conciliação amigável etc. O estabelecimento de confiança entre as partes é denominado *Rapport* (JUSTIÇA, 2016, p. 159).

Segundo o Manual de Mediação Judicial, em sua maneira de agir o mediador deve adotar uma postura menos incisiva e deve fazer comentários pontuais sobre o tópico em discussão, ou seja, deve manter uma postura firme, porém, sem elevar os ânimos das partes, estabelecendo uma relação de confiança que demonstre a validação dos sentimentos e falas envolvidos no conflito “os efeitos de uma boa relação de confiança promovem uma melhor eficiência do processo no sentido de que

facilitam a obtenção de informações e tornam a atuação do mediador muito mais simples” (JUSTIÇA, 2016, p. 160).

Conforme o Manual de Mediação Judicial, o mediador é visto como um modelo de comunicação confidencial e imparcial. Por isso deve ouvir atentamente, escutar e entender sem a influência de juízos de valor, demonstrando até mesmo com sua linguagem corporal que está atento ao que a parte está expressando (JUSTIÇA, 2016, p. 202). Adotando uma postura atenciosa e acessível elimina o sentimento de ambiente competitivo e exaltado entre as partes e auxilia na resolução da disputa (JUSTIÇA, 2016 p. 204). É imprescindível demonstrar que não estão em um ambiente judicial e sim em um momento positivo para resolução amigável livre de pré-julgamentos e influências externas (JUSTIÇA, 2016, p. 204).

Importante ressaltar que conforme o Manual de Mediação Judicial a necessidade de despolarizar o conflito, ou seja, demonstrar às partes que a resolução do mesmo é interesse de ambas e que o interesse de um não elimina o do outro. Ele deve convencê-los que a falta de comunicação sadia traz uma percepção de interesses opostos e incompatíveis na busca da solução, sempre reforçando o que já foi conseguido (JUSTIÇA, 2016, p. 205).

A compreensão do caso pelo mediador sem demonstrar parcialidade demonstra eficiência no canal de comunicação, devendo sempre apresentar um resumo imparcial do que foi exposto pelas partes, dividir grandes questões em pequenos blocos, trazer perspectivas mais claras e objetivas ao que se discute (JUSTIÇA, 2016, p. 166, 167). O tom utilizado na mediação construirá o ambiente emocional no qual serão trabalhadas as disputas, o foco deve ser em gestos pacificadores, palavras acessíveis e linguagem neutra e calma.

2.2.3. Conciliação

A conciliação surgiu no século XX como outro método de autocomposição em que as partes, auxiliadas por terceiro, tem como objetivo final a elaboração de um acordo que solucione a questão e traga fim ao litígio, sem a preocupação da resolução do conflito na subjetividade das partes (JUSTIÇA, 2016, p. 20). Inicialmente o foco era a vertente legal e o terceiro envolvido, o conciliador, poderia sugerir uma proposta para dar azo ao problema de maneira rápida, objetiva e em apenas uma sessão, ao

invés de deixar as partes chegarem a uma conclusão como na mediação (JUSTIÇA, 2016, p. 21).

Em razão do caráter mais objetivo da conciliação o método era muito criticado até o surgimento do Movimento pela Conciliação do Conselho Nacional de Justiça no século XXI, no qual foram designadas algumas técnicas oficiais de conciliação para que o trabalho seja conduzido de forma técnica e humanizada, reduzindo as diferenças entre conciliação e mediação e perdendo o caráter persuasivo e impositivo anterior. Na conciliação também existe confidencialidade, imparcialidade do conciliador, voluntariedade e autonomia das partes.

Então, qual é a diferença entre conciliação e mediação atualmente? Na conciliação o objetivo final ainda é um acordo para a solução do litígio, o que pode não ser sempre o caso da mediação. O Conselho Nacional de Justiça apresenta um exemplo de conflito no turismo que pode ser resolvido por conciliação ou mediação:

Assim, exemplificativamente, nada impede que em uma hipótese de acidente aéreo no qual partes da aeronave tenham caído sobre propriedade de produtores rurais hipossuficientes que nunca tenham viajado de avião possa ser resolvida por mediação. No exemplo citado, note-se que não há vínculo anterior entre os interessados e ainda assim a mediação mostra-se um processo consensual aplicável ao caso (JUSTIÇA, 2016, p. 23).

Desta maneira, entende-se que a mediação pode ser utilizada por livre consenso entre as partes.

2.2.4. Arbitragem

A arbitragem é regida pela Lei n. 9.307/96 (BRASIL, 1996) e trata-se de procedimento privado e heterocompositivo, ao contrário das modalidades analisadas até o momento. Aqui as partes, ou terceiros interessados no conflito, buscam auxílio de terceiro para proferir uma sentença arbitral para finalizar o conflito. É muito semelhante ao processo judicial pois a decisão é coercitiva, vinculante e põe fim ao conflito sem opção de recurso.

Os árbitros vão ouvir testemunhas, analisar documentos, estudar argumentos dos advogados e preferir uma sentença que será executada pelo Poder Judiciário como se fosse judicial. Como não existe a possibilidade de recurso, qualquer insurgência contra a sentença arbitral deverá ser postulada mediante ação anulatória.

A arbitragem é um procedimento que envolve árbitros especialistas no assunto em litígio e, por isso, envolve causas de valores elevados. Apesar de

demandar mais tempo que os outros métodos de composição ainda é mais célere do que um processo judicial.

Art. 1º As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis. § 1º A administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis. § 2º A autoridade ou o órgão competente da administração pública direta para a celebração de convenção de arbitragem é a mesma para a realização de acordos ou transações.

Art. 2º A arbitragem poderá ser de direito ou de equidade, a critério das partes. § 1º Poderão as partes escolher, livremente, as regras de direito que serão aplicadas na arbitragem, desde que não haja violação aos bons costumes e à ordem pública. § 2º Poderão, também, as partes convencionar que a arbitragem se realize com base nos princípios gerais de direito, nos usos e costumes e nas regras internacionais de comércio. § 3º A arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade (BRASIL, 1996).

Em relação a aplicação da arbitragem em relações de consumo, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que é possível utilizá-la contanto que o consumidor tome a iniciativa do método, ou que expressamente autorize, para que não se enquadre em uma utilização compulsória que traga prejuízos. Ou seja, a arbitragem não pode ser instituída em cláusula contratual de adesão. Entretanto, conforme o art. 51 do CDC (BRASIL, 1990), a regra não é válida para o fornecedor.

Só terá eficácia a cláusula compromissória já prevista em contrato de adesão se o consumidor vier a tomar a iniciativa do procedimento arbitral, ou se vier a ratificar posteriormente a sua instituição, no momento do litígio em concreto (BRASIL, 2017a).

É importante ressaltar que a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (Fecomércio) criou a Câmara Empresarial e Trabalhista de Arbitragem – Fecomércio Arbitral nos moldes da Lei da Arbitragem³. O objetivo é administrar conflitos fora do âmbito do Poder Judiciário, sendo que o valor pode ser dividido entre as partes com possibilidade de descontos para as microempresas ou empresas de pequeno porte associadas. O órgão ressalta o rol de árbitros e mediadores é através de cadastrado e trata-se de uma assessoria técnica especializada.

³ O serviço tem o apoio da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional de São Paulo (OAB-SP), do Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado de São Paulo (Sescon-SP), do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo (Sebrae-SP) e da Câmara de Arbitragem Internacional de [Paris](#).

2.2.5. MED-ARB (Mediação-Arbitragem)

Essa modalidade é a junção da mediação e arbitragem, uma resolução em duas etapas. A solução do litígio pode começar através da mediação e adiante do consenso das partes, tornar-se uma arbitragem. Quando surgiu nos anos 80 o terceiro que auxiliava permanecia o mesmo, porém, atualmente, o árbitro não pode ser o mesmo que o mediador. É possível, também, a realização de uma *neg-med-arb*, começando com negociação e terminando com arbitragem. De qualquer maneira, as duas modalidades precisam estar autorizadas contratualmente (JUSTIÇA, 2016, p. 24).

2.2.6. Práticas Autocompositivas Inominadas

No século XXI têm se trabalhado, aos poucos, uma mudança na maneira de resolução dos conflitos, havendo uma tentativa pelo Estado em auxiliar os indivíduos para que tenham conhecimento e autonomia para resolver seus conflitos antes de adentrarem na esfera judicial. Para que isso aconteça alguns tribunais investem em oficinas de comunicação e práticas de apoio à resolução de conflitos para formar processos autocompositivos inominados de conciliação.

Como exemplo dessas práticas podemos citar a plataforma consumidor.gov explicada anteriormente que facilita a comunicação entre fornecedores e consumidor para que resolvam seus conflitos antes da esfera judicial.

2.3. COMO SE ANALISA UMA JURISPRUDÊNCIA?

As fontes do direito são textos jurídicos que expressam seu conteúdo e ao escolher qual adotar estará se priorizando modelos específicos do direito (OLIVEIRA SANTOS; SPOSATO, 2016, p. 3). Utilizar jurisprudência como fonte do direito e instrumento de interpretação jurídica é optar por um modelo de integração entre as normas jurídicas (SANTOS, 2020, p. 2). Assim, as fontes do direito podem ser entendidas como formas de expressar o direito em si e a vontade coletiva da sociedade manifestada por meio do Estado (FERREIRA, 2006, p. 102).

A jurisprudência é uma espécie de informação judicial (GUIMARÃES; SANTOS, 2016, p. 35). É uma das fontes utilizadas pelos operadores do direito para

suprir eventuais lacunas legais, ou tratar de assuntos ainda não tutelados por legislação. Entretanto, a sua classificação no ordenamento jurídico ainda não é consenso entre os doutrinadores pois alguns como Silvio Venosa defendem que sua função é apenas informativa enquanto Miguel Reale categoriza como fonte do direito (SOUZA 2014, P. 41).

Ela surge a partir de um conjunto de acórdãos - decisões - proferidos pelos tribunais. Santos (2020) explica que:

Como fonte hermenêutica, a jurisprudência poderia ser definida como o conjunto de decisões de um órgão colegiado que, exercendo típica ou atipicamente a função jurisdicional do Estado, fixa os sentidos das normas jurídicas, delimitando e impondo sua eficácia (SANTOS, 2020, p. 3).

Ela é formada pela interpretação das decisões judiciais de um determinado órgão e que, posteriormente pode ser utilizada para observar casos similares. Ela também pode ser a decisão final em última instância de um tribunal, após a aplicação de todos os recursos previstos no Código de Processo Civil. As decisões similares proferidas em uma mesma matéria e que são pacificadas geram jurisprudências que vem a ser sumuladas, tornando-se posicionamento que pode ser seguido pelos magistrados, mas que não são obrigatórias (TJDFT, 2015).

Uma jurisprudência é composta pelo teor da decisão do magistrado e uma ementa (SANTOS, 2020, p. 5), um resumo informativo preliminar sobre o conteúdo principal da decisão (BRASIL, 2015b, art. 943º, § 1º) que servirá o propósito de facilitar a pesquisa dos temas jurídicos. No judiciário, a ementa é utilizada a partir do segundo grau de jurisdição nos acórdãos.

Santos (2020), ainda esmiúça a Jurisprudência em alguns aspectos, o primeiro dele sendo como um acordo deliberativo hermenêutico, um consenso, entre os membros dos órgãos colegiados, o qual irá fundamentar outras decisões no futuro quando o magistrado se deparar com casos semelhantes. Ela é, também, um posicionamento sobre decisões anteriores e qual deverá prevalecer (SANTOS, 2020, p. 3).

A jurisprudência, também, complementa o trabalho do legislador pois "cria normas jurídicas gerais e abstratas mediante a elaboração de textos jurídicos naturalmente limitados" (SANTOS, 2020, p. 3) e reforça a eficácia da lei no quesito da interpretação. Entretanto, é necessário evitar que a decisão seja influenciada por vontade de classes e que seja imparcial para que tenha força normativa válida a

produzir efeito *erga omnes* (válido para todos):

Num país como o Brasil, de institucionalização tardia e ainda instável, essa leitura resta útil, *prima facie*, para a estabilização da prática jurídica, na medida em que confere uniformidade e previsibilidade às decisões, sendo um modo eficaz de garantia da segurança jurídica (SANTOS, 2020, p. 5).

O autor ressalta, também, possíveis aspectos negativos a utilização das jurisprudências como fonte de decisão como enfraquecimento dos órgãos legislativos que passam a deixar esse poder na esfera do Judiciário, fazendo com que o magistrado assuma papel de legislador:

É compreensível que, havendo uma crise de legitimidade no parlamento e na chefia de governo, a lei perca o *status* de fonte primária do Direito, que passa a ser assumido pela jurisprudência. Desse modo, ante a inação dos Poderes Legislativo e Executivo, em razão de embates ocasionais ou desavenças irreconciliáveis, o discurso político é paralisado e nenhum consenso é possível. Noutras palavras, a lei se torna obsoleta, enquanto a dinâmica social continua a requerer, e requer cada vez mais rapidamente, soluções para problemas tão díspares quanto a eficácia de direitos fundamentais individuais e a repactuação federativa, as quais passam a ter lugar, por vezes em primeira instância, no Poder Judiciário, cuja preocupação não é, em princípio, buscar o consenso, mas se impor (SANTOS, 2020, p. 6).

A crítica ainda traz análises políticas e sociais da elaboração de decisões que deveriam ser realizadas na esfera pública, mas acontecem em ambientes poucos democráticos (SANTOS, 2020, p. 7).

Existem também as Súmulas Vinculantes, provenientes de decisões reiteradas e temas constitucionais pelo Supremo Tribunal Federal. No presente trabalho vamos trazer o foco às Jurisprudências livres do Superior Tribunal de Justiça que possam ou não se tornarem sumuladas. As jurisprudências servem para interpretação, atualização e suplementação da lei e deve sempre ser analisada nos termos da lei, porém de maneira dinâmica para que esteja sempre adaptada às novas realidades (SOUZA, 2014, P. 44). Em matéria de direito do consumidor, o Superior Tribunal de Justiça editou 200 (duzentas) súmulas.

Com a reforma do Código de Processo Civil em 2015, o dever de motivação reitera a obrigatoriedade de fundamentação nas decisões proferidas pelos magistrados (BRASIL, 2015b, art. 11). Cumpre ressaltar que este sempre esteve presente no ordenamento jurídico nacional através do art. 93, IX da Constituição Federal de 1988. Esse tema passou a ser ainda mais importante em razão da uniformização de jurisprudência e respeito a precedentes vinculantes. Nas palavras de Fuz e Bodart (2017):

A uniformização da jurisprudência, no modelo estabelecido pela novel legislação, atrai um regime de maior rigor em relação à fundamentação das decisões judiciais, no afã de prover balizas mais seguras para a aplicação do direito pelas diversas instâncias do Judiciário, bem assim constituir ambiente de previsibilidade para os jurisdicionados (FUZ; BODART, 2017, p. 1).

Para que o magistrado não utilize a decisão vinculante deverá justificar apenas duas situações: em caso de *distinguishing* – preserva a racionalidade do julgado mas acrescenta novas motivações de casos subsequentes – e *overruling* – quando um precedente é superado e não tem mais valor (FUZ; BODART, 2017, p. 5). A utilização da jurisprudência pelo magistrado no processo da decisão evita, também, recursos que delonguem o processo.

O Código de Processo Civil apresenta a necessidade de coerência na decisão e colaboração das partes para a celeridade (BRASIL, 2015b, arts. 4º a 7º) e no que tange aos magistrados e tribunais devem uniformizar a jurisprudência para que esta seja estável, íntegra e coerente (FUZ; BODART, 2017, p. 5) pois trata-se de instrumento que incentivará futuras decisões judiciais, conforme explicam Fuz e Bodart:

Como ensina Richard Posner, a jurisprudência é um estoque de capital que gera incremento produtivo às futuras decisões do Judiciário. Trata-se de um acúmulo de conhecimento que produz utilidade por vários anos a potenciais litigantes, em formato de informações sobre suas obrigações jurídicas. O estoque de capital, assim, traduz-se em menos demandas judiciais, já que, sendo possível realizar um prognóstico de suas chances em juízo, as partes tendem a solucionar suas desavenças consensualmente – ou as desavenças podem sequer ocorrer (FUZ; BODART, 2017, p. 5).

Desta maneira, pode auxiliar para a redução do número de demandas judiciais por apresentar um prognóstico que a parte terá se optar por adentrar o meio judicial de resolução de conflito, facilitando a sugestão de meios extrajudiciais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste tópico foram analisados os procedimentos metodológicos utilizados para a realização da pesquisa.

3.1. TIPO DE PESQUISA

Com intuito de atingir o objetivo geral de analisar jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça sobre conflitos no turismo e os específicos de caracterizar e perquirir qualitativamente os temas predominantes na jurisprudência para desenvolver um projeto de consultoria jurídica para empresas de turismo foi realizada uma pesquisa qualitativa e aplicada.

Foi trabalhada também a análise do conteúdo dessas jurisprudências sobre conflitos no turismo, com foco em compreender o conteúdo e explicar o objeto de estudo, sem preocupar-se com quantificações, para que, posteriormente os conhecimentos adquiridos sejam aplicados na solução de problemas práticos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Ademais é exploratória por meio de levantamento bibliográfico em livros, artigos, teses e dissertações e documental em relatórios oficiais e jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça.

A pesquisa é qualitativa pois parte de questões mais amplas que irão se afunilar durante a construção da pesquisa (ZANELLA, 2013, p. 102) e também por não ter como objetivo obter resultados quantificados ou utilizar dados estatísticos de análise (ZANELLA, 2013, p. 99). É, também, descritiva do fenômeno estudado e, no caso do presente estudo, terá os resultados expostos em forma descritiva e narrativa de construção de dados (ZANELLA, 2013, p. 100).

Importante ressaltar que na pesquisa qualitativa a coleta de dados ocorre em conjunto com a análise, portanto, não existem dois momentos como na quantitativa. Para que o projeto siga uma estrutura produtiva deve ter objetivos claramente definidos, estabelecendo as técnicas que serão utilizadas para coleta e análise de dados, assim como os materiais necessários (ZANELLA, 2013, p. 102).

3.2. TÉCNICAS DE PESQUISA

As técnicas de pesquisa utilizadas são bibliográficas e documentais. Inicialmente, a análise documental terá como foco investigar documentos externos, governamentais e jurídicos, as jurisprudências do Superior Tribunal de Justiça (STJ) (ZANELLA, 2013, p. 118). Alguns dos pontos fortes dessa técnica são a estabilidade e possibilidade de revisá-los quantas vezes for necessário; a exatidão das informações e amplitude na cobertura do tempo e espaço (ZANELLA, 2013, p. 120).

Em relação ao uso de fontes bibliográficas são utilizados para consulta livros, revistas científicas, trabalhos acadêmicos, anais de eventos científicos para que se construa uma pesquisa ampla e rica de autores pesquisados através das plataformas digitais Banco de Tese Capes e Google Acadêmico.

3.3. COLETA DE DADOS

Expostos o tipo e técnica de pesquisa que são utilizados no trabalho, expõe-se neste momento os detalhes sobre a coleta de dados, os instrumentos utilizados, as categorias de análise documental e como é a tabulação e interpretação dos dados que foram colhidos durante a pesquisa jurisprudencial.

3.3.1. Construção do Instrumento de Coleta de Dados

Foi feita uma Análise de Jurisprudência, por meio da coleta de decisões do Superior Tribunal de Justiça, conforme citado sobre os conflitos recorrentes que envolvem o turismo. Freitas Filho e Lima (2010, p. 10) ensinam que o recorte da pesquisa deve levar em consideração a pertinência do tema e a relevância de decisão e pode ser realizado da seguinte maneira:

- a) Quanto à pluralidade interna de decisores: a.1) um único órgão singular; a.2) um único órgão colegiado;
- b) Quanto à pluralidade de órgãos: b.1) mais de um órgão singular; b.2) mais de um órgão colegiado;
- c) Quanto à hierarquia funcional: c.1) órgãos de mesma hierarquia funcional; c.2) órgãos de diferentes hierarquias funcionais;
- d) Quanto à pertença a uma ordem jurídica nacional: d.1) órgãos inseridos em um mesmo sistema normativo; d.2) órgãos de mais de um sistema normativo (ordens jurídicas nacionais distintas);
- e) Quanto à pertença à ordem jurídica internacional; e. 1) um único órgão internacional, como, por exemplo, o TPI; e. 2) mais de um órgão internacional, como, por exemplo, a Corte de Haia e a OMC; e. 3) um ou mais órgãos internacionais e um ou mais órgãos nacionais (FREITAS FILHO; LIMA, 2010, p. 10).

A utilização desses parâmetros permite que o recorte da pesquisa jurisprudencial seja feito com mais efetividade, permitindo o enfoque específico nos temas e palavras chaves - os quais serão definidos - para a elaboração do trabalho e análise dos temas mais recorrentes em se tratando de conflitos judiciais no turismo.

O recorte temporal da pesquisa de jurisprudências foi de 12 (doze) anos utilizando as seguintes categorias no site do Superior Tribunal de Justiça:

QUADRO 1 – CATEGORIAS UTILIZADAS PARA ANÁLISE DOCUMENTAL

CATEGORIAS ENCONTRADAS NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E UTILIZADAS PARA A PESQUISA
Área do turismo
Empresa
Estado
Natureza do conflito
Ano da decisão
Turma do STJ
Relator
Normas utilizadas para fundamentação. O Código de Defesa do Consumidor foi utilizado?
Foram utilizados fundamentos baseados na literatura do turismo?
Sustentação oral
Procedência para qual das partes?
Valor das indenizações
Houve dano moral? Em caso afirmativo, qual o valor?

FONTE: A autora (2020).

Foi efetuada uma modificação nos parâmetros definidos anteriormente para uma melhor conceptualização dos resultados, sendo adotadas as seguintes categorias:

QUADRO 2 – CATEGORIAS PRELIMINARES E CATEGORIAS UTILIZADAS

continua

CATEGORIAS ENCONTRADAS NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E UTILIZADAS INICIALMENTE PARA A PESQUISA	CATEGORIAS UTILIZADAS PARA A PESQUISA FINAL
Área do turismo	Área do turismo
Empresa	Empresa
Estado	Natureza do conflito
Natureza do conflito	Ano da decisão
Ano da decisão	Turma do STJ
Turma do STJ	Relator

QUADRO 2 – CATEGORIAS PRELIMINARES E CATEGORIAS UTILIZADAS

conclusão

CATEGORIAS ENCONTRADAS NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E UTILIZADAS PARA A PESQUISA	CATEGORIAS ENCONTRADAS NO SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E UTILIZADAS PARA A PESQUISA
Relator	Normas utilizadas para fundamentação. O Código de Defesa do Consumidor foi utilizado?
Normas utilizadas para fundamentação. O Código de Defesa do Consumidor foi utilizado?	Procedência para qual das partes?
Foram utilizados fundamentos baseados na literatura do turismo?	Houve dano moral? Em caso afirmativo, qual o valor?
Sustentação oral	
Procedência para qual das partes?	
Valor das indenizações	
Houve dano moral? Em caso afirmativo, qual o valor?	

FONTE: A autora (2020).

Ao abrir o site do Superior Tribunal de Justiça (STJ) os conceitos foram inseridos na aba de “Pesquisa de jurisprudência”. Os conceitos do turismo utilizados na pesquisa para a construção do quadro analítico dos resultados que seguem foram combinados com o termo “consumidor” para uma melhor filtragem dos resultados finais, conforme o QUADRO 1. Foram utilizados termos variados em relação ao turismo pois os julgados, muitas vezes, não utilizam os termos técnicos do turismo. O período temporal utilizado como base para a pesquisa foi de 2008 até 2020, gerando os seguintes resultados:

QUADRO 3 – RESULTADOS DA PESQUISA

CONCEITOS	RESULTADOS DA PESQUISA
Turismo (+ consumidor)	25 acórdãos e 695 decisões
Meio de Hospedagem (+ consumidor)	4 acórdãos e 68 decisões
Hotel (+ consumidor)	16 acórdãos e 467 decisões
Lazer (+ consumidor)	6 acórdãos e 354 decisões
Agência de viagem (+ consumidor)	7 acórdãos e 285 decisões
Agência de turismo (+ consumidor)	10 acórdãos e 301 decisões
Viagem (+ consumidor)	44 acórdãos e 1672 decisões

FONTE: A autora (2021).

Após a coleta de dados, todas as jurisprudências selecionadas foram lidas e, posteriormente, selecionadas as mais relevantes em relação ao conteúdo estudado no trabalho.

3.3.2. Tabulação e Interpretação dos Dados

Uma das técnicas utilizadas foi a de Análise de Conteúdo normativa, a qual valida os resultados através de recursos de metodologia sistematizados, conferindo maior objetividade a uma pesquisa textual com exemplos diversos e variados (ROCHA; DEUSDARÁ, 2005). As técnicas empregadas ajudarão a descobrir o significado verdadeiro dos resultados encontrados. É importante ressaltar o que define Rocha e Deusdará (2005, p. 312):

Permite que os resultados da investigação sejam apresentados como a descoberta de algo que possui existência independente e anterior à elaboração do projeto de pesquisa. As supostas descobertas validam a cientificidade do aparato teórico-metodológico utilizado, visto que o resultado obtido, a saber, o “desvendamento” de uma realidade dada a priori, legitima-o como tal (ROCHA; DEUSDARÁ, 2005, p. 312).

A análise de conteúdo apresenta técnicas sistemáticas para descrever o conteúdo e por ser empírica não utiliza um modelo exato porém traz uma sequência de procedimentos para análise: pré-análise, fase de escolher documentos, formular hipóteses, objetivos e indicadores; codificação, fase em que será realizado um recorte e classificação dos resultados; categorização, fase em que será realizado o

agrupamento dos resultados de acordo com a sua semelhança; e inferência ou análise temática, na qual serão analisados os conteúdos das mensagens para chegar ao resultado final (GOMES, 2006, p. 50). A análise temática consiste em agrupar os conteúdos de acordo com palavras ou temas de acordo com a frequência em que aparecem repetidas (GOMES, 2006, p. 51).

Por meio da técnica da análise de conteúdo de decisões judiciais, junção entre material e técnica, será possível sistematizar o conteúdo (ARAÚJO, 2009, p. 34) com a realização da pesquisa jurisprudencial sobre os temas mais conflitantes no turismo. Após, foi construído um banco de dados por meio da elaboração de tabela, inicialmente, com as seguintes informações: ano, tribunal de origem, modalidade do recurso, tema e resumo do conflito e desfecho.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para a criação do projeto de consultoria jurídica foi realizada pesquisa por jurisprudências no site do Superior Tribunal de Justiça por meio dos parâmetros descritos a seguir e, em seguida, analisado o conteúdo das mesmas.

Com a conclusão da primeira pesquisa foi possível entabular um total de 112 acórdãos e 3.842 decisões. Contudo, optou-se por analisar apenas os acórdãos em razão do lapso temporal para estudo dos resultados e também em função da consistência dos conteúdos que se agrupam nos acórdãos.

De maneira simplificada, um acórdão é a decisão tomada pelos ministros, em suas respectivas turmas de julgamento, quando realizam o julgamento de um recurso que chegou em sua última instância de julgamento. Após o processo percorrer seu curso devido, o colegiado de ministros se reúne para dar o resultado final, sendo após isso publicado, passando a ter todos os seus efeitos jurídicos.

Os conceitos agência de turismo e consumidor os resultados obtidos foram os mesmos de categorias anteriores. Já os resultados encontrados com os termos “viagem” e “turismo” por serem amplos, foram recategorizados dentro de suas categorias específicas pois seus resultados se encaixam nas outras categorias apresentadas. Também foram eliminados os acórdãos repetidos ou que não se encaixavam no tema geral, obtendo-se o seguinte resultado:

QUADRO 4 – ACÓRDÃOS UTILIZADOS

CONCEITOS	QUANTIDADE ACÓRDÃOS
Meio de Hospedagem (+ consumidor)	2
Hotel (+ consumidor)	5
Lazer (+ consumidor)	1
Agência de viagem (+ consumidor)	7
Agência de turismo (+ consumidor)	8
Transporte Aéreo	13
Seguro Viagem	1
TOTAL	37

FONTE: A autora (2021).

O GRÁFICO 1 a seguir apresenta a distribuição dos julgados entre os anos de 2008-2020.

GRÁFICO 1 – ANO DO JULGAMENTO

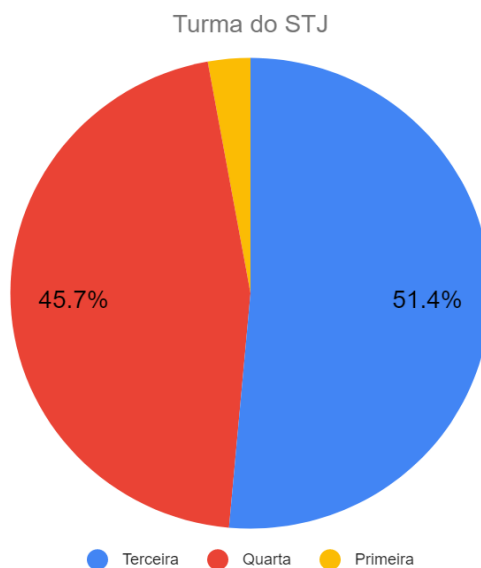


FONTE: A autora (2021).

Em relação ao ano dos julgados, a maioria ocorreu entre 2018 e 2019. Observa-se ainda nos anos anteriores um oscilação caracterizada por determinados anos com maior número de decisões (2008, 2011, 2014) seguidos por dois ou três anos com menor número de julgados.

Em seguida, podem ser visualizadas as Turmas do Superior Tribunal de Justiça que mais lidam com os assuntos consumeristas relacionados ao turismo.

GRÁFICO 2 – TURMA DO STJ

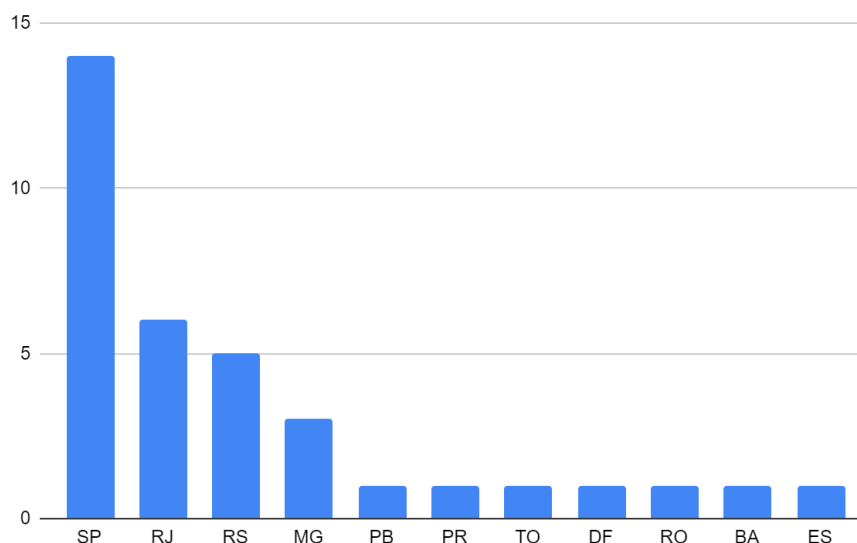


FONTE: A autora (2021).

Conforme o GRÁFICO 2, dentre as decisões selecionadas, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça é que mais atuou com assuntos consumeristas relacionados ao turismo, seguida pela Quarta Turma.

Os ministros Paulo de Tarso Sanseverino e Nancy Andrichi foram os relatores que mais proferiram decisões, seguidos dos ministros Luis Felipe Salomão e Marco Aurélio Bellizze. O GRÁFICO 3 demonstra os tribunais de origem dos casos selecionados.

GRÁFICO 3 – TRIBUNAIS DE ORIGEM

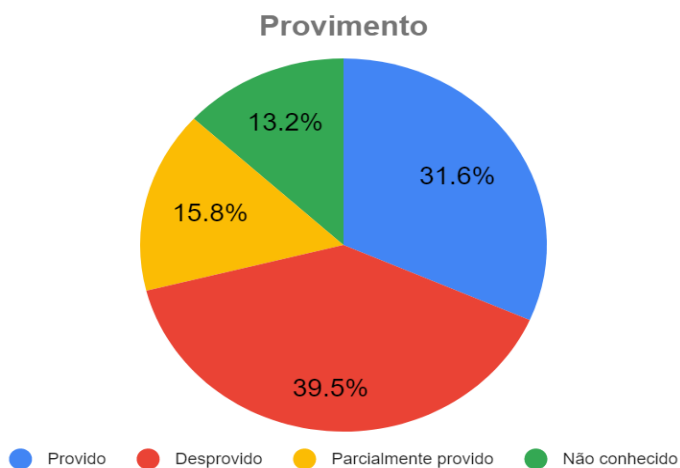


FONTE: A autora (2020).

De acordo com o GRÁFICO 3, a maioria dos recursos foi proveniente do Tribunal de São Paulo, com duas vezes ou mais casos. Em seguida tem-se respectivamente Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Minas Gerais. Os demais estados apresentaram um quantitativo semelhante de casos na amostra analisada.

Em relação aos resultados do recurso, o GRÁFICO 4 detalha a porcentagem daqueles providos ou não, bem como os não conhecidos, ou seja, rejeitados logo na interposição.

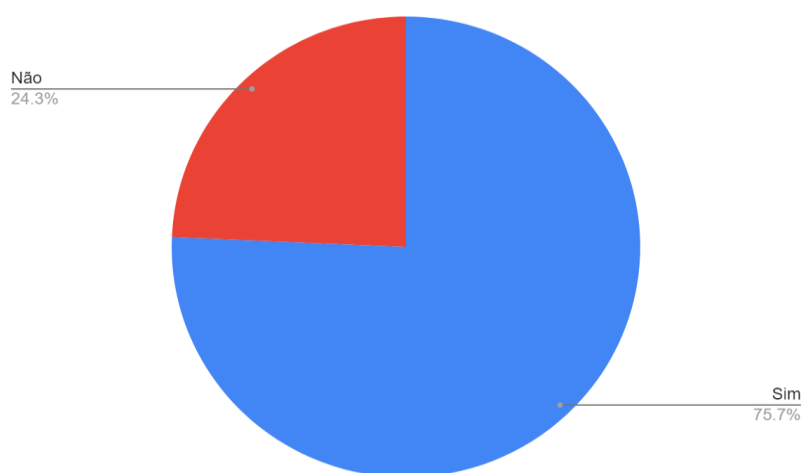
GRÁFICO 4 – PROVIMENTO



FONTE: A autora (2020).

Conforme o GRÁFICO 4, 39,5% dos casos analisados resultaram em provimento enquanto 31,6% foram desprovidos, ficando os parcialmente providos em 13,2% e os não conhecidos em 13,2%. Ademais, a maioria dos pedidos de dano moral foram acatados. Por fim, os provimentos de dado moral podem ser observados no GRÁFICO 5.

GRÁFICO 5 – DANO MORAL



FONTE: A autora (2020).

De acordo com o GRÁFICO 5 a maioria das insurgências têm seus pedidos de dano moral concedidos pelos julgadores (75,7%) em oposto a 24,3% dos não providos.

Estudando o conteúdo os julgados selecionados, é possível concluir que a maioria trata de casos envolvendo a responsabilidade civil objetiva das empresas de turismo ou companhia aérea, conceito explicado anteriormente, com variações entre o grau de solidariedade e responsabilização das empresas envolvidas na cadeia consumerista e também a coletividade de consumidores. Em casos de danos morais solicitados, o Superior Tribunal de Justiça entende que mero aborrecimento não traz a legalidade de receber danos morais.

Um dos julgados encontrados envolve a Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor como parte autora de uma Ação Coletiva de Consumo que se questionam os valores das diárias do serviço de hotelaria, que deveriam ter como parâmetro a duração de 24 (vinte e quatro) horas, de acordo com a previsão do art. 23, § 4º, da Lei 11.771/2008 (BRASIL, 2019a). No presente caso foi interposta

uma Ação Coletiva de Consumo em relação ao horário do *check-in* em contrato de hospedagem, em que se insurge em relação ao termo inicial do referido instrumento contratual, ou seja, deseja que os quartos estejam disponíveis para entrada em qualquer horário do dia, tendo o julgado exposto que o acesso aos quartos, apesar de principal, é apenas uma parcela do complexo de serviços envolvido em referido acordo de vontades e apenas uma das prestações devidas pelo fornecedor em relação ao contrato de hospedagem.

Afirmam que o *check-in* é apenas uma prática comercial e não constitui propriamente um termo inicial do contrato de hospedagem, apenas uma advertência de que o quarto poderá não estar disponível ao hóspede antes de determinado horário (BRASIL, 2019a).

Os serviços abrangidos pelo contrato de hospedagem devem ser oferecidos aos consumidores pelo prazo de 24 horas, entre os quais se inserem os de limpeza e organização do espaço de repouso, razão pela qual a garantia de acesso aos quartos pelo período integral da diária não é razoável nem proporcional (BRASIL, 2019a).

Destaca-se também o caso de responsabilidade objetiva e solidária em meio de hospedagem contra o "Clube de Turismo Bancorbrás" que apareceu em dois julgados (BRASIL, 2018a, 2019b). Essa empresa funciona mediante a oferta de títulos aos consumidores, que, após o pagamento de taxas de adesão e de manutenção mensal, bem como a observância de prazo de carência, adquirem o direito não cumulativo de utilizar 7 (sete) diárias, no período de um ano, em qualquer um dos hotéis pré-selecionados pela Bancorbrás no Brasil e no exterior ("rede conveniada"). Em casos como da Bancorbras, tanto empresa, independentemente de culpa, quanto os hotéis selecionados para utilização são responsáveis por eventual problema que o cliente possa ter, conforme os artigos 14, 7º e art. 25 § 1º do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2018a, 2019b).

Outro julgado tratou da responsabilidade civil objetiva é em relação à agência de turismo e companhia aérea que emitem bilhetes de viagem internacional sem informar ao consumidor, nesse caso uma estrangeira sem visto de residência no Brasil, sob a necessidade de comprovação, quando do embarque, da compra da passagem aérea de retorno ao país de origem. Com base no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, o direito à informação é básico ao consumidor e deveria ter sido prestado no ato da compra. Dessa maneira o fornecedor de serviços responde,

independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos de acordo com o artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2019c).

Outro julgado (BRASIL, 2016) interposto contra o Ministério Público envolve o princípio da informação, em caso de publicidade enganosa de serviços prestados por agência de turismo em pacotes internacionais. No recurso questionam a legitimidade ativa do Ministério Público para agir em caso de publicidade enganosa. É importante ressaltar que o Ministério Público possui legitimidade para representar a coletividade de consumidores quando essa é lesada por práticas ilegais das empresas, conforme o artigo 127 da Constituição Federal.

O Código de Defesa do Consumidor prevê que o direito à informação tem relação com a função social e à boa-fé, em razão das quais a liberdade de contratar está ligada à transparência em todas as fases da contratação. O princípio da vinculação da publicidade reflete a imposição da transparência e da boa-fé nos métodos comerciais, na publicidade e nos contratos, de modo que o fornecedor de produtos ou serviços se obriga nos exatos termos veiculados.

Se a informação se refere a dado essencial capaz de onerar o consumidor ou restringir seus direitos, deve integrar o próprio anúncio, de forma precisa, clara e ostensiva, nos termos do artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, sob pena de configurar publicidade enganosa por omissão conforme os artigos 37, caput e § 3º do referido código. No presente caso, o consumidor obteve a devolução do valor pago pelo serviço defeituoso.

Em sede de uma Ação Coletiva de Consumo em face de agência de viagens (BRASIL, 2018a), foi questionada e reconhecida a abusividade de cláusula contratual que impõe aos consumidores a cobrança de multa de 25 a 100% nos casos de cancelamento da viagem, pacote ou do serviço turístico contratado. O acórdão informou que segundo o princípio da força obrigatória dos contratos, o mesmo deve ser cumprido nos exatos termos definidos pelo exercício da vontade livre dos contratantes. Ademais, pela regra da intangibilidade não se permite a revogação unilateral ou a alteração das cláusulas contratuais sem um acordo entre as partes. Além da proteção do Código Civil de 2002, é direito básico do consumidor a proteção contra práticas e cláusulas abusivas e desproporcionais que causam lesão e o lucro arbitrário. No caso analisado, o valor da multa penitencial transfere ao consumidor os

riscos da atividade empresarial desenvolvida pelo fornecedor e se mostra excessivamente onerosa para a parte menos favorecida, prejudicando o equilíbrio contratual. Os desembargadores determinaram que o valor da multa deve ser reduzido nos termos da Deliberação Normativa nº 161 de 09/08/1985 da EMBRATUR, que fixa o limite de 20% do valor do contrato às desistências, condicionando a cobrança de valores superiores à efetiva prova de gastos irrecuperáveis pela agência de turismo (BRASIL, 2018a).

Ainda em relação às agências, foi interposta Ação Civil Pública (BRASIL, 2018a) buscando a limitação de percentual a ser retido, a título de cláusula penal compensatória, em caso de desistência do consumidor, independentemente da existência de motivo para o cancelamento e da antecedência em relação à data do início do pacote adquirido. Entretanto, por mais importante que seja o assunto, não é possível determinar uma regra para a coletividade pois trata-se de análise caso a caso de eventual ilegalidade. Sobre o assunto existe julgado da Quarta turma, o qual decide que:

o cancelamento de contrato de agenciamento de viagem pelo usuário, por envolver o fornecimento de serviços a serem contratados de terceiros e gastos feitos em cadeia sucessiva de prestadores variados nacionais e internacionais, cuja revenda depende de regras de fornecedores diversos e da antecedência da comunicação à operadora, deve analisado casuisticamente, não se tratando, nos termos em que postos na genérica inicial, de direito homogêneo a ser tutelado por meio de ação civil pública (BRASIL, 2018a).

Dos julgados encontrados, quatro tratavam sobre a responsabilidade solidária das agências pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2011), sendo possível concluir que é caso reiterado nas demandas judiciais.

A respeito das demandas contra companhias aéreas, uma das controvérsias analisadas, a qual apareceu em mais de um julgado, trata do cancelamento automático e unilateral por parte da empresa aérea, do trecho de volta do passageiro que adquiriu as passagens do tipo ida e volta, em razão de não ter utilizado o trecho inicial. Em primeira instância foi utilizado o Código Civil para decidir sobre o assunto, porém em tratando-se de relação consumerista, a prática é abusiva nos termos dos artigos 39 e 51 do Código de Defesa do Consumidor (REsp 1699780/SP, Rel. Marco Aurélio Belizze, Terceira Turma, DJE 2018). Além do mais, configura venda casada,

o que também é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo art. 39, I (BRASIL, 1990).

A relação de responsabilidade entre empresa de viagens credenciada pela companhia aérea para emitir bilhetes de viagem internacional foi objeto de outro litígio pois não houve repasse de informações referentes ao visto do país onde o voo de retorno faria breve conexão. Conforme citado anteriormente, o direito à informação completa aos consumidores é essencial na prestação dos serviços.

Essa obrigação é fundamental quando se trata de exigência de obtenção de visto de trânsito para hipótese de conexão internacional por parte de empresa que emite as passagens aéreas. Informações adequadas e claras acerca do serviço a ser prestado constituem direito básico do consumidor conforme o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990; BRASIL, 2019c). No caso em análise, foi desconsiderada a culpa exclusiva ou concorrente dos consumidores demandantes por não terem obtido visto do país em que ocorreria conexão do voo de retorno (Canadá), reestabelecendo-se as parcelas indenizatórias.

Em relação ao extravio de bagagens contra a American Airlines, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que o transportador aéreo, seja em viagem nacional ou internacional, responde (indenização integral) pelo extravio de bagagens e cargas, ainda que ausente acidente aéreo. Para tanto aplica o Código de Defesa do Consumidor em detrimento da Convenção de Montreal, desde que o evento tenha ocorrido na sua vigência, conforme sucede na espécie. (BRASIL, 2014).

Entretanto, em 2017 o Supremo Tribunal Federal pacificou com repercussão geral, por maioria de votos, que os conflitos de consumo em transporte aéreo internacional de passageiros devem ser resolvidos mediante a aplicação das regras estabelecidas em convenções internacionais sobre a matéria ratificadas pelo Brasil pela previsão do artigo 178 da Constituição Federal (STF, 2017).

Ademais, tem-se um caso referente ao direito da seguradora em ajuizar ação regressiva de ressarcimento de danos contra empresa aérea, tendo em vista extravio de bagagem de passageira (BRASIL, 2008). Na hipótese sob julgamento, a passageira que teve sua bagagem extraviada não buscou a reparação diretamente da companhia aérea que prestou deficientemente seu serviço, mas da seguradora recorrente, tendo por base o contrato de seguro-viagem e bagagem firmado com instituição financeira aos titulares do cartão de crédito que por meio dele realizam a

compra da passagem aérea. Ficou reconhecido que houve sub-rogação da seguradora nos direitos do próprio consumidor lesado, de modo que o prazo prescricional aplicável será o mesmo previsto para este, isto é, o de 5 (cinco) anos, previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

Por fim, passando para outras esferas de julgados, em caso de roubo ocorrido na rua em frente ao hotel em que os indivíduos estavam hospedados, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistia ou comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (BRASIL, 2019). Essas situações rompem o nexo de causalidade entre a ação ou omissão e o dano ocorrido conforme o artigo 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor por se tratar de caso fortuito externo ao estabelecimento, ficando este excluído da responsabilidade de arcar com os danos (BRASIL, 1990).

Após a análise dos dados coletados, passa-se para a estruturação do projeto de consultoria jurídica para agências de viagem.

5. PROJETO DE TURISMO

O projeto elaborado visa uma consultoria jurídica para agências de viagem/turismo, pois, de acordo com o exposto durante o trabalho é necessário auxílio jurídico especializado para agências de turismo lidarem com eventuais litígios, principalmente para que sejam resolvidos antes de chegar ao judiciário.

5.1. DESCRIÇÃO DO PROJETO

a) O que é o projeto (produto/serviço)?

O projeto envisioned ao longo do trabalho é o de realização de consultoria jurídica para resolução de disputas judiciais enfrentados pelos prestadores de serviços turísticos, para que evitem chegar à última etapa, a judicial. O nome dado ao projeto será de “Consultur”, reduzido de “Consultoria Jurídica de Turismo”.

b) Quem será o público para o qual está direcionado?

Após a realização da pesquisa e com a obtenção dos resultados foi possível concluir que além das companhias aéreas, que possuem assistência legal própria, as agências de turismo/viagem são as que mais enfrentam conflitos judiciais. Desta maneira, a consultoria está direcionada para esses prestadores de serviço. Inicialmente, a proposta seria apresentada para agências de viagem situadas em Curitiba.

c) Onde será realizado?

A consultoria pode ser realizada online ou presencialmente com deslocamento da consultora até o estabelecimento empresarial. A consultora utilizará como seu ambiente de trabalho a sua própria casa.

d) Quem realizará?

A consultoria será realizada pessoalmente pela criadora e autora do projeto.

e) Quando será realizado?

Para a realização da consultoria não existe período específico. Os serviços podem ser contratados de janeiro a dezembro, em horário comercial.

f) Por que realizá-lo?

Conforme justificado anteriormente, os prestadores de serviços turísticos, no caso as agências de viagem, passam por dificuldade em lidar com disputas judiciais por contratarem advogados que não possuem os conhecimentos específicos na área de turismo apresentados ao longo do texto. Com a interseccionalidade das disciplinas de direito e turismo possibilitada pela formação da autora do projeto, esta possuirá maior capacidade para orientar os clientes da consultoria.

g) Como será realizado?

A consultoria será dividida em duas etapas. A primeira trata-se de uma reunião preliminar para entender as necessidades do cliente e explicar o funcionamento dos serviços. Após, será realizada uma análise do caso e pesquisa da melhor maneira de solução do conflito. Com a segunda reunião será informado ao cliente as especificidades do caso, as melhores maneiras de resolução e o preço.

Outra opção será o estabelecimento de uma consultoria mensal para auxiliar as agências de acordo com suas necessidades.

h) Custo do projeto

O custo inicial será de R\$ 620,00, conforme descrito a seguir:

QUADRO 5 – CUSTOS INICIAIS

CUSTO	VALOR
Energia Elétrica	R\$50,00
Prestação Computador (12 parcelas)	R\$250,00
Internet	R\$250,00
Material de Escritório	R\$100,00
Deslocamento e Alimentação (por visita)	R\$120,00
TOTAL	R\$650,00

FONTE: A autora (2021).

Em seguida serão expostas as etapas para a execução do projeto.

5.2. ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

5.2.1. Descrição das Etapas para a Execução do Projeto

Para a prospecção de clientes será elaborado e realizado uma aula online gratuita em plataformas de redes sociais abordando temas básicos de direito do consumidor e turismo com o título “Minimizando conflitos judiciais para agências de viagem”. Com essa aula online será divulgada a consultoria para quesitos específicos de cada agência.

QUADRO 6 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO PROJETO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO EM TURISMO

ATIVIDADE/MÊS	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6
Levantamento teórico sobre o assunto da pesquisa	X					
Elaboração da aula online gratuita de prospecção de clientes		x				
Organização do Projeto		x				
Realização da aula online de prospecção			x			
Teste			x			
Execução				x	x	x

FONTE: A autora (2021).

Para iniciar o projeto será realizado um levantamento dos principais temas abordados na pesquisa conforme os resultados demonstrados para, em um segundo momento, estruturar a aula online gratuita que será utilizada para divulgar os serviços de consultoria. Após a realização dessa parte teórica, o projeto será colocado em teste com agência e viagem para finalização e execução.

A aula terá duas horas de duração e será dividida em dois momentos. Em um primeiro momento com duração de uma hora, iniciará tratando sobre temas básicos do direito do consumidor como produto/serviço, consumidor, fornecedor, direitos principais dos consumidores e fornecedores. Em seguida será realizada uma exposição das legislações básicas do turismo para que os agentes de turismo tenham conhecimento básico das regras que regulam suas transações. Em um segundo momento, a hora restante, será explanado o conteúdo retirado da análise das jurisprudências, os principais conflitos que são judicializados e como podem ser evitados através de métodos de resolução extrajudiciais com realizados com auxílio de um especialista.

5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos envolvidos em cada etapa

Não haverá colaboradores extras na consultoria jurídica, apenas a autora do projeto, que estará graduada em Turismo e é advogada.

5.2.3 Descrição do Orçamento e dos desembolsos por etapa

Em relação aos custos fixos devem ser considerados os gastos com energia e internet para realização dos serviços, assim como notebook e material de escritório, conforme descrito a seguir.

QUADRO 7 – CUSTO FIXO MENSAL

CUSTO FIXO MENSAL	VALOR
Energia Elétrica	R\$50,00
Prestação computador (12 parcelas) ⁴	R\$250,00
Internet	R\$200,00
Material Escritório	R\$100,00
TOTAL	R\$500,00

FONTE: A autora (2021).

⁴ Após as 12 parcelas esse custo não estará [mais incluso](#).

Os custos variáveis para realização da consultoria serão transporte e alimentação. Esses custos por cliente será de:

QUADRO 8 – CUSTO VARIÁVEL

CUSTO VARIÁVEL	VALOR
Transporte	R\$80,00
Alimentação	R\$40,00
TOTAL POR CLIENTE	R\$120,00

FONTE: A autora (2021).

Após a avaliação dos custos do projeto, será analisado o retorno do investimento.

5.2.4 Avaliação do retorno do investimento

Por meio desse projeto tem-se a previsão de iniciar a consultoria com empresas de Curitiba. Pretende-se atender inicialmente 2 empresas por mês. Conforme na tabela de honorários da Ordem dos Advogados do Brasil, sede Paraná os valores cobrados por visita, hora técnica e parecer são os seguintes:

TABELA 1 – TABELA DE HONORÁRIOS OAB/PR

	% MÍNIMO	Valor
1. Consulta / Reunião:		
1.1. No escritório pessoalmente, por telefone ou qualquer meio eletrônico:		R\$ 350,00
1.2. Externa (local distinto do escritório - valor por hora ou fração):		R\$ 405,00
2. Hora Técnica:		R\$ 350,00
3. Pareceres:		R\$ 1.390,00

FONTE: site OAB/PR (2018)

Para cada cliente que contratar a consultora será cobrado ao menos R\$ 755,00 referentes à visita e no mínimo 1 hora técnica de trabalho da consultora. Dessa forma, tendo o projeto o custo de R\$ 620,00 o retorno ocorrerá já com o primeiro cliente captado.

Conforme a necessidade de cada cliente, o serviço de consultoria poderá ser prestado cobrando por hora técnica, por exemplo, 10 horas por mês por empresa, ou por cada parecer.

Assim, à medida que novas empresas tomarem conhecimento da consultora e a contratarem, o valor pago será o lucro obtido com o projeto. Cabe destacar que nesses valores não estão inclusos os custos com a formação superior em Direito e Turismo da consultora, os quais não seriam inferiores a R\$ 100 mil reais (considerando as mensalidades e os gastos com transporte, alimentação e material).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do trabalho foram estudados os tópicos relacionados ao direito e turismo no Brasil, ressaltando que o turismo é multidisciplinar e que ao longo dos séculos com o aumento do fluxo turístico fez-se necessária a presença do direito. Entretanto há conexão entre as duas áreas ainda que pouco estudada (BADARÓ, 2004). A principal regulamentação sobre turismo no Brasil é a Lei N°11.771/2008 (BRASIL, 2008) e no ano de 2020 foram promulgadas duas leis relacionadas ao turismo, em razão da pandemia de Covid-19: Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020 e Lei nº 14.046 de agosto de 2020.

Foi definido que o direito, em um viés institucionalista, consiste em um agrupamento de normas e regulamentos dos comportamentos humanos e sociais para organização da sociedade, transformando ordens de fato e legítimas e também gerindo e resolvendo conflitos (MACHADO, 2009, p. 38). Assim, o direito é importante para o turismo pois os deslocamentos constantes provocam efeitos nas sociedades, na economia, na cultural e no ambiente podendo ocasionar conflitos.

Os conceitos básicos sobre direito do consumidor também abordados no trabalho e a metodologia utilizada foi de análise de jurisprudências, a qual é uma espécie de informação judicial (GUIMARÃES; SANTOS, 2016, p. 35) e fonte do direito que supre eventual lacuna legal, ou trata de assuntos ainda não tutelados por legislação. Ela é formada pela interpretação das decisões judiciais de um determinado órgão e que, posteriormente, pode ser utilizada para estudar casos similares.

Foi realizada pesquisa por jurisprudências no site do Superior Tribunal de Justiça por meio dos parâmetros meios de hospedagem, hotel, lazer, agência de viagem, agência de turismo, transporte aéreo e seguro viagem, todos eles juntamente com a palavra consumidor. Como resultado foram entabulados um total de 112 acórdãos e 3.842 decisões, sendo a maioria entre 2018 e 2019 pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça com dano moral concedido. A maioria trata de casos envolvendo a responsabilidade civil objetiva das empresas de turismo ou companhia aérea.

Assim, foram analisados métodos extrajudiciais de resolução de conflitos os quais confirmam as especificidades do turismo e a importância de uma consultoria jurídica especializada em métodos de resolução dos litígios ocasionados pela área. A partir da análise dos resultados desse trabalho foi possível propor um projeto de

consultoria jurídica que indique ao cliente a melhor forma de seu conflito não chegar na esfera judicial. É necessário conhecer os métodos extrajudiciais disponíveis para que, posteriormente, sejam analisados e utilizados da melhor maneira, pois a Política Nacional das Relações de Consumo não estimula a composição extrajudicial.

É importante ressaltar que o elevado número de julgados procedentes sinalizam que empresas estão cometendo uma quantidade excessiva de erros na cadeia de serviços turísticos. Em relação às limitações da pesquisa pode-se citar a modesta quantidade de julgados encontrados em um lapso temporal mais atualizado. Ainda assim, foi possível obter conclusões importantes para a pesquisa com os acórdãos encontrados. Desta maneira, sugere-se para futuras pesquisas uma ampliação do lapso temporal para que seja estudado como o conteúdo encontrado altera os resultados obtidos no trabalho. Outra sugestão seria a análise da evolução dos conflitos mais comuns de turismo e suas maneiras de resolução no ordenamento jurídico nacional.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. V. de. **Defesa do consumidor na economia compartilhada: a questão da responsabilidade civil**. 206 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2019.

ARAÚJO, A. M. de. Efetividade do Direito à Educação: análise de conteúdo da Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal. *In*: Congresso Nacional do CONPEDI, 18., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: 2009.

ARAÚJO, J. S. de. **O direito fundamental do consumidor na Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça**. 147 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2017.

BADARÓ, R. A. L. O Direito do turismo através da história. **Revista Virtual de Direito do Turismo**, v. 02, 2004.

BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

BRASIL. Agência Câmara de Notícias. **Sancionada lei que dá 12 meses para reembolso de voo cancelado e socorre companhias aéreas**. Brasília: 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/39YLPX6>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Organização Civil (org.). **Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo**. Brasília: 2016. Disponível em: <<https://bit.ly/2YUpyDL>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição**: República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 15 mar. 2013.

BRASIL. Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015b. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 nov. 2015a.

BRASIL. Decreto nº 86.176, de 6 de julho de 1981. Regulamenta a Lei nº 6.513, de 20 de dezembro de 1977, que dispõe sobre a criação de Áreas Especiais e de Locais de Interesse Turístico e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 06 jul. 1981.

BRASIL. Ministério da Justiça. (org.). **A Proteção Internacional do Consumidor Turista e Visitante**. Brasília: 2014. Disponível em: <<https://bit.ly/3jwqFmu>>. Acesso em: 05 mar. 2020.

BRASIL. Lei nº 6.513, de 20 de dezembro de 1977. Dispõe sobre a criação de Áreas Especiais e de Locais de Interesse Turístico [...] e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 1977.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 set. 1996.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei nº 11.771/2008, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo [...] e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 set. 2008.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 mar. 2015b.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares [...]. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jun. 2015.

BRASIL. Lei nº 14.034, de 05 de agosto de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 [...]. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 06 ago. 2020a.

BRASIL. Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020. Dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e de cultura [...]. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 ago. 2020b.

BRASIL. Superior Tribunal da Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1189050 SP 2010/0062200-4. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 10 fev. 2017. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2017a.

BRASIL. Superior Tribunal da Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1195642 RJ 2010/0094391-6. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, DF, 13 nov. 2013. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2013.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (org.). **Suspensa decisão que aplicou Código de Defesa do Consumidor em indenização por atraso de voo internacional**. Brasília: 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/3cQuQlw>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1734750/ SP. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, 2019. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2019e.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1378284/PB. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 2018. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2018a.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 778574/DF, Relator: Ministro Marco Aurélio Belizze. Brasília, DF, 2019. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2019b.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1734750/SP. Relator: Ministro Marco Aurélio Belizze. Brasília, DF, 2019. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2019a.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1799365/MG. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 2019. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2019c.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1537890/SP. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, 2016. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1580278/SP. Relatora: Ministra: Nancy Andrigli. Brasília, DF, 2018. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2018a.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1188442/RJ. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 2012. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2012.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp nº 888751/BA. Relator: Ministro Raul Araújo. Brasília, DF, 2011. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1699780/SP. Relator: Ministro Marco Aurélio Belizze. Brasília, DF, 2018. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: AgRg no AREsp 407809/SP. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão,. Brasília, DF, 2014. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 1763156/RS. Relator: Ministro Marco Aurélio Belizze. Brasília, DF, 2019. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2019d.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão. Recurso Especial: REsp 947968/SP. Relator: Ministra Nancy Andrigli. Brasília, DF, 2008. **Jurisprudência do STJ**, Brasília, 2008.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2011.

CORSO, A. M. **A mediação como instrumento de resolução dos conflitos jusconsumeristas na sociedade do espetáculo: análise dos conflitos de consumo mediados no centro de conciliação e mediação do foro central de porto alegre**. 141 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Universidade La Salle, Canoas, 2017.

FERREIRA, J. A. **O princípio da informação e as opções de saneamento do vício de qualidade do produto consoante o código de defesa do consumidor**. 47 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Escola da Magistratura do Paraná, Curitiba, 2015.

FERREIRA, G. A jurisprudência contra legem e sua posição no quadro teórico das fontes de produção normativa segundo o modelo jurídico romano-germânico. **Prisma Jurídico**, n. 5, p. 99-111, 2006.

FREITAS FILHO, R.; LIMA, T.M. Metodologia de Análise de Decisões - MAD. **Universitas JUS**, n. 21, p. 1-17, 2010.

FUZ, L.; BODART, B. Notas sobre o princípio da motivação e a uniformização da jurisprudência no novo código de processo civil à luz da análise econômica do direito. **Revista de Processo**, v. 269, p. 421-432, 2017.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2009.

GOMES, B. M. A. **Política de regionalização do turismo em Minas Gerais: uma análise sob a ótica dos custos de transação**. 108 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2006.

GOMES, B. M. A; FERREIRA, J. A.; HOLZ, C. Produção Legislativa sobre Turismo no Brasil: uma análise das capitais. In: Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, 19., Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR, 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Brasileiro viaja pouco, costuma ir de carro ou ônibus e ficar na casa de parentes ou amigos**. 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/36XDfGq>>. Acesso em: 21 ago. 2020.

GUIMARÃES, J. A. C; SANTOS, J. C. G . A ementa jurisprudencial como resumo informativo em um domínio especializado: aspectos estruturais. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**, v. 10, n. 3, p. 32-43, 2016.

JUSTIÇA, Conselho Nacional de. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2016.

JUSTIÇA, Superior Tribunal de. **Superior Tribunal de Justiça**. 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/3q1X1rR>>. Acesso em: 26 set. 2019.

MACHADO, V. M. R. **Direito e turismo como instrumentos de poder: os territórios turísticos**. Rio de Janeiro: Sodilivros, S. A., 2009.

MACHADO, V. M. R. O Direito no Turismo: Dimensão Colectiva e Enquadramento nas Políticas Públicas. *In*: COSTA, C.; BRANDÃO, F.; COSTA, R.; BREDÁ, Z. (org.). **Turismo nos Países Lusófonos: Conhecimento, Estratégia e Territórios (Vol I)**, Lisboa: Escolar Editora. 2014.

PARANÁ. Ordem dos Advogados do Brasil. **Tabela de Honorários**. Curitiba: Conselho Nacional de Justiça, 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/3pWKFRD>>. Acesso em: 31 jan 2021.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re) construção de uma trajetória. **Alea: estudos neolatinos**, v. 7, n. 2, p. 305-322, 2005.

SALES, L. M. M. Técnicas de Mediação de Conflitos e Técnica da Reformulação – Novo Paradigma e nova formação para os profissionais do Direito. **Revista Novos Estudos Jurídicos**, v. 21, n. 3, p. 940-958, 2016.

SANTOS, H. de O.; SPOSATO, K. B. Repensando as leituras da Jurisprudência. *Revista de Argumentação e Hermenêutica Jurídica*, v. 2, n. 1, p.128-148, 2016. Disponível em: <<https://bit.ly/2YXtyDj>>. Acesso em: 01 abr. 2020.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR (SNC). **Consumidor.gov.br**. 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/3rAINys>>. Acesso em: 17 mar. 2020.

OLIVEIRA SANTOS, H.; SPOSATO, K. B. Repensando as Leituras da Jurisprudência. **Revista de Argumentação e Hermeneutica Jurídica**, v. 2, n. 1, p. 128-149, 2016.

SÃO PAULO. FecomercioSP. **Câmara Empresarial de Arbitragem soluciona conflitos para pequenos empreendedores**. São Paulo: 2016. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/noticia/camara-empresarial-de-arbitragem-soluciona-conflitos-para-pequenos-empresendedores>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

SÃO PAULO. FecomercioSP. **Entidade apresenta a Fecomercio Arbitral como resposta ágil para solução de conflitos**. São Paulo: 2019. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/noticia/entidade-apresenta-a-fecomercio-arbitral-como-resposta-agil-para-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 10 mar. 2021.

SOARES, A. A. **A proteção internacional do consumidor turista**. 124 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

SOUZA, R. S. de. A jurisprudência como fonte de Direito. **Periódico Científico Projeção, Direito e Sociedade**, v. 5, n. 2, p.1-12, 2014.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). **Glossário Jurídico**. 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/3jxkxKU>>. Acesso em: 10 mar. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Jurisprudência x Precedente**. 2015. Disponível em: <<https://bit.ly/39XjqRj>>. Acesso em: 10 mar. 2020.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013.

ANEXO 1 – INDICADORES DE RESOLUÇÃO

1. Índice de Solução:

Apresenta as empresas que obtiveram os melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “Resolvida”.

2. Índice de Satisfação:

Apresenta as empresas que obtiveram as melhores notas de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores.

3. Prazo Médio de Resposta:

Apresenta as empresas que responderam mais rapidamente às reclamações dos consumidores. Considera apenas as reclamações respondidas pela empresa.

4. Reclamações Respondidas:

Apresenta as empresas que obtiveram os maiores índices de resposta às reclamações registradas.

FONTE: SNC (2020).

ANEXO 2 – INDICADORES DO PORTAL CONSUMIDOR.GOV

AGÊNCIAS DE VIAGEM

Índice de Solução			Índice de Satisfação (1 a 5)		
Posição	Empresa	%	Posição	Empresa	Nota
1°	Azul Viagens	66.7	1°	ViajaNet	2.7
2°	Latam Travel	66.7	2°	Latam Travel	2.6
3°	ViajaNet	66.2	3°	Azul Viagens	2.4
4°	Submarino Viagens	62.8	4°	Decolar.com	2.1
5°	Decolar.com	58.4	5°	Submarino Viagens	2.0
6°	Flytour Viagens	50.0	6°	Flytour Viagens	1.0
7°	Guichê Virtual	0.0	7°	Guichê Virtual	1.0

FONTE: SNC (2020).

Prazo Médio de Resposta (0 a 10)			Reclamações Respondidas		
Posição	Empresa	Dias	Posição	Empresa	%
1°	Flytour Viagens	0.0	1°	ViajaNet	100.0
2°	Azul Viagens	4.1	2°	Azul Viagens	100.0
3°	ViajaNet	5.0	3°	Flytour Viagens	100.0
4°	Latam Travel	5.8	4°	Guichê Virtual	100.0
5°	Submarino Viagens	5.9	5°	Decolar.com	99.2
6°	Decolar.com	7.1	6°	Submarino Viagens	98.9
7°	Guichê Virtual	10.0	7°	Latam Travel	94.4

FONTE: SNC (2020).

TRANSPORTE AÉREO

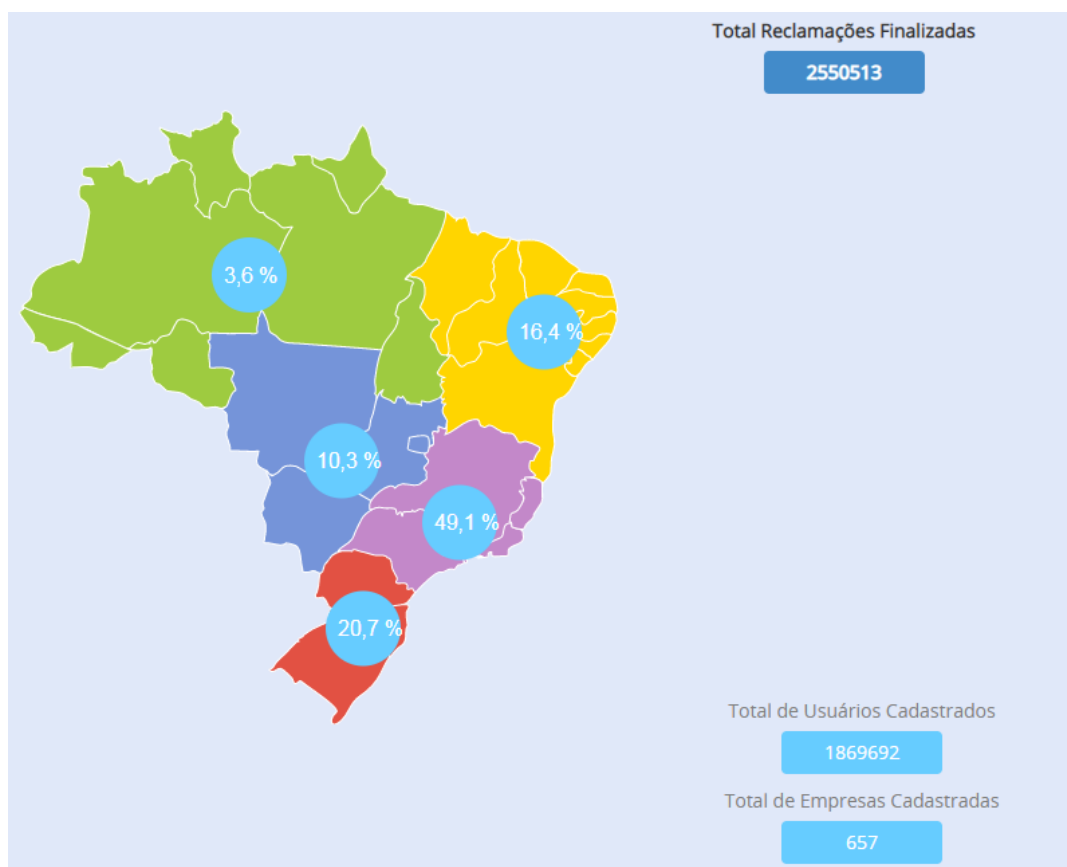
Índice de Solução			Índice de Satisfação (1 a 5)		
Posição	Empresa	%	Posição	Empresa	Nota
1°	Flybondi	100.0	1°	Virgin Atlantic Airways	5.0
2°	Virgin Atlantic Airways	100.0	2°	South African Airways	3.9
3°	Sky Airline	88.9	3°	Gol Linhas Aéreas	3.6
4°	Gol Linhas Aéreas	81.9	4°	Emirates	3.6
5°	JetSMART Airlines	80.0	5°	United Airlines	3.4
6°	Latam Airlines (Tam)	77.8	6°	Latam Airlines (Tam)	3.3
7°	United Airlines	76.9	7°	Azul Linhas Aéreas	3.1
8°	Emirates	76.9	8°	American Airlines	3.0
9°	American Airlines	76.3	9°	JetSMART Airlines	3.0
10°	South African Airways	76.2	10°	Passaredo Linhas Aéreas	2.9

FONTE: SNC (2020).

Prazo Médio de Resposta (0 a 10)			Reclamações Respondidas		
Posição	Empresa	Dias	Posição	Empresa	%
1°	Norwegian	0.8	1°	Latam Airlines (Tam)	100.0
2°	Lufthansa	1.0	2°	Gol Linhas Aéreas	100.0
3°	Swiss	1.0	3°	Azul Linhas Aéreas	100.0
4°	Gol Linhas Aéreas	1.8	4°	TAP Air Portugal	100.0
5°	Latam Cargo	1.8	5°	Alitalia	100.0
6°	Air Europa	2.4	6°	American Airlines	100.0
7°	Delta Air Lines	3.0	7°	Iberia Lineas Aereas	100.0
8°	United Airlines	3.2	8°	Air France	100.0
9°	Air China	3.5	9°	United Airlines	100.0
10°	Azul Linhas Aéreas	4.0	10°	Air China	100.0

FONTE: SNC (2020).

ANEXO 3 – INFOGRÁFICO



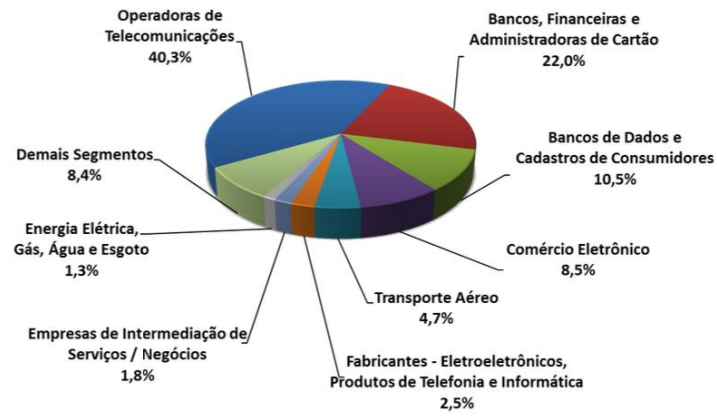
FONTE: SNC (2020).

ANEXO 4 – DADOS 2018



ANEXO 5 – SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

Segmentos mais reclamados Em 2018

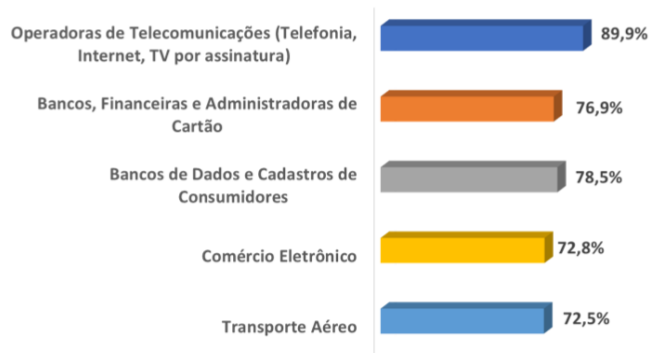


FONTE: SNC (2020).

ANEXO 6 – ÍNDICE DE SOLUÇÃO DE SEGMENTOS

Índice de Solução por Segmento Em 2018

Índice Médio de Solução: **81%**



FONTE: SNC (2020).

ANEXO 7 – MINUTA DA CONVENÇÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Minuta de convenção sobre cooperação em respeito da proteção dos turistas e visitantes estrangeiros Os Estados signatários para a presente Convenção, NOTANDO o desenvolvimento do turismo global e seu papel econômico e social, com benefícios para todos os Estados envolvidos, e considerando que tais turistas e visitantes estrangeiros como consumidores contribuem para fortalecer os setores turísticos e o desenvolvimento econômico em todos os Estados, RECONHECENDO que turistas estrangeiros não deveriam ser discriminados e ter acesso à justiça e à assistência administrativa em ambos os países de origem e destinação para manter seus direitos privados, CONSCIENTES que este turista estrangeiro pode precisar de informações e ajuda especiais em línguas estrangeiras sobre assuntos legais e sobre o Direito do Consumidor em um país visitado, e determinados a assegurar que estes turistas estrangeiros estarão aptos a se beneficiar dos já estabelecidos sistemas de proteção do consumidor em todos os Estados e regiões, evitando litígios transfronteiriços onerosos e ineficientes em assuntos do consumidor, DESEJANDO facilitar o acesso internacional à justiça e a cooperação também em cortes de pequenas causas em temas de consumidor, e também os esforços conjuntos pelas agências de consumidor nacionais e autoridades de execução que poderiam ser necessários, RECONHECENDO a necessidade para estabelecer uma rede global de agências do consumidor e autoridades de execução preparadas para prover assistência aos turistas estrangeiros, e convencidos do impacto positivo das Autoridades Centrais em organizar e prover assistência e informação nos Estados Contratantes, segundo as Guidelines da ONU para a Proteção do Consumidor de 1985 (1999) e o Código de Ética Global para o Turismo (Resolução da Assembleia Geral da ONU 56/ 212, de 21 de dezembro de 2001), ACORDAM sobre as seguintes disposições - Capítulo I – Objetivo e finalidade da aplicação Artigo 1 – Objetivo 1. Esta convenção estabelece as condições sob as quais a Autoridade Central e as autoridades competentes nos Estados Contratantes devem cooperar entre si e facilitar o acesso à justiça e à ajuda administrativa para turistas estrangeiros. 2. Esta Convenção estabelece uma rede de autoridades responsáveis por monitorar e realizar a aplicação da legislação concernente à proteção do consumidor e do turista, objetivando assegurar o cumprimento da legislação do Estado visitado (“Estado recebedor”) e facilitar a solução do descumprimento ou afronta à legislação no Estado

recebedor e o acesso à justiça dos turistas também em matéria de pequenas causas neste Estado, assim como o uso dos documentos produzidos nas reclamações administrativas realizadas em outros Estados Contratantes. 3. Esta Convenção também estabelece as condições sob as quais as autoridades competentes nos Estados Contratantes designadas como responsáveis para a aplicação das leis que protegem os interesses dos consumidores devem, também, cooperar entre si com o intuito de assegurar o cumprimento daquelas leis, com os padrões internacionais de proteção ao turista internacional e com instrumentos legais regionais e internacionais específicos com a finalidade de aumentar a proteção dos interesses econômicos e de segurança dos consumidores e dos turistas. 4. A Convenção não afeta qualquer lei de um Estado recebedor que exigir que o consumidor apresente uma reclamação em uma forma especial dentro daquele Estado ou que proíbe certos tipos de demandas, o acesso a certos tipos de procedimentos, diferentes dos procedimentos de pequenas causas, ou as referentes às regras de representação legal de uma pessoa perante um magistrado ou Corte.

Artigo 2 – Definições Para os propósitos desta Convenção: 1. “Turista e visitante estrangeiro” significa qualquer pessoa habitualmente residente em um Estado Contratante viajando para um destino, chegando ou fazendo uma viagem para um país estrangeiro ou que está momentaneamente em outro país que não o país da sua residência habitual, para lazer, comércio, conferências, propósitos religiosos ou educacionais ou por qualquer propósito pessoal, desde que não seja para ser empregado por uma entidade domiciliada 334 335 no país visitado, quem se beneficia da qualificação como consumidor perante a lei do Estado recebedor ou sob a lei do Estado Contratante de sua residência habitual (“o Estado de origem”), mesmo quando nacional destes países, nesta definição incluindo o visitante de um dia ou o excursionista, o visitante por uma noite e todos os estudantes estrangeiros não permanentes, sem levar em consideração a amplitude da estada no Estado recebedor. “Turista” também significa um turista definido como tal qual pela Organização Mundial do Turismo (UNWTO), que esteja temporariamente fora do seu país de residência habitual. 2. “Autoridade Central” significa uma autoridade oficial, pública ou um liaison office em cada Estado Contratante designado como responsável pela coordenação da aplicação desta Convenção. 3. “Autoridade Competente” significa a autoridade administrativa ou judicial competente que faz uma petição por assistência do turista ou de uma outra autoridade por mútua assistência ou que recebe uma petição do turista. 4. “Vendedor ou fornecedor” de produtos ou serviços significa

qualquer pessoa física ou jurídica que, em respeito às leis que protegem os interesses do consumidor e do turista, está agindo para propósitos relativos a seu comércio, escritório, arte ou profissão. 5. “Reclamação do consumidor” significa uma declaração, apoiada por evidência razoável, que um vendedor ou fornecedor cometeu, ou está na iminência de cometer, uma infringência às leis que protegem os interesses do consumidor.

Artigo 3 – Aplicação em Eventos de Emergências

1. Esta Convenção também aplicar-se-á às medidas urgentes de proteção de todos os turistas e visitantes internacionais no Estado recebedor, não importando suas nacionalidades, domicílio ou residência habitual, em casos de acidentes de viagem, acidentes climáticos ou nucleares ou quaisquer acidentes catastróficos, sem prejuízo de leis especiais, Acordo ou Convenção estabelecendo tratamento preferencial para certas categorias de viajantes, turistas ou consumidores.

2. A Convenção não afeta qualquer lei de um Estado visitado (“o Estado recebedor”) ou Acordo internacional que exija, em caso de evento ou ameaça de ataques terroristas ou atos de guerra, medidas especiais do Estado e da comunidade internacional.

Artigo 4 – Autoridades Centrais

1. Cada Estado Contratante deve indicar uma Autoridade Central para centralizar e organizar os esforços de cooperação.

2. A Autoridade Central no Estado recebedor proverá aconselhamento, informação e assistência para os turistas, usando os canais estabelecidos de mediação e de aplicação dos direitos do consumidor e os tribunais de pequenas causas disponíveis no país, como parceiros e também procedimentos à distância e acordos de execução, se eles estiverem disponíveis à época no Estado recebedor.

3. A Autoridade Central no Estado da residência habitual do turista pode ser conectada para prover assistência e aconselhamento jurídico para o turista e para as outras Autoridades Centrais, e proverá para o turista uma cópia dos seus dados, quando o turista retornar ao país, usando todos os canais de mútua assistência, coleta de provas e documentos, procedimento à distância e de cumprimento facilitado, disponível neste tempo no país para ajudar este turista.

4. A Autoridade Central de ambos os países podem compartilhar estes dados, provas e documentos somente com os turistas envolvidos, sendo proibido qualquer uso ou compartilhamento fora do sistema de avaliação criado por esta Convenção e o da Organização Mundial do Turismo.

5. A participação da indústria de turismo e viagem e de sistemas privados de conciliação, mediação e arbitragem é responsabilidade de cada Estado Contratante e as regras desta Convenção não afetam qualquer lei que regula ou proíbe arbitragem privada vinculante em matéria de consumo.

Artigo 5 – Autoridades Competentes

1.

Cada Estado Contratante deve designar a Autoridade Central e as autoridades competentes como responsáveis pelo cumprimento das leis que protegem os interesses dos consumidores devem cooperar entre si, sem prejuízo de acordos bilaterais ou multilaterais. 2. As autoridades competentes nos Estados Contratantes designadas como responsáveis para o cumprimento das leis que protegem os interesses dos consumidores cooperarão entre si, sob a supervisão da Autoridade Central, sem prejuízo de acordos bilaterais ou multilaterais. 336 337 Capítulo II – Mútua assistência e auxílio jurídico Artigo 6 – Obrigações do Estado Recebedor 1. O Estado Contratante visitado ou o Estado onde o turista está localizado no momento do descumprimento dos direitos do consumidor, do problema ou do acidente (“O Estado recebedor”), considerará o turista como um consumidor, sem qualquer tipo de discriminação e proverá, de acordo com sua lei, ao turista ou visitante qualquer ajuda disponível em seu sistema administrativo e judicial. 2. Para assegurar mútua assistência, acessibilidade e reconhecimento de todas as reclamações e processos nos Estados Contratantes, o Estado recebedor cooperará no que concerne à proteção dos turistas estrangeiros, sem qualquer discriminação especialmente em relação ao domicílio, residência ou nacionalidade, em especial de forma a: I – tomar todas as medidas possíveis para informar e aconselhar os turistas, direta ou indiretamente, sobre seus direitos e possibilidades para tomar medidas legais durante a estada neste país, usando os formulários padrão sugeridos no anexo; II – indicar as autoridades competentes na região para aconselhamento e o registro das reclamações, conforme as leis deste país; III – pôr o turista em contato com as autoridades de execução para a proteção do consumidor, os tribunais de pequenas causas ou os serviços de assistência legal gratuitos e redes que podem auxiliar na situação; IV – registrar o caso, mantendo todos os dados por 5 anos e cooperar com as Autoridades Centrais designadas como responsáveis pela aplicação das leis que protegem os interesses dos consumidores de outros Estados Contratantes; V – manter e desenvolver o formulário-padrão sugerido no Anexo I em seus próprios idiomas e informar todas as Autoridades Centrais das principais mudanças de lei, que podem ter impacto na proteção dos turistas ou consumidores. Artigo 7 – Obrigações do Estado de Origem As autoridades de proteção do consumidor ou autoridades judiciais do Estado Contratante do domicílio ou residência habitual do turista (“o Estado de origem”) proverão para todos os Estados recebedores, no devido tempo: I – informação mútua sobre os direitos dos consumidores e dos turistas; II – a identificação dos canais,

serviços e possibilidades para se obter informação e assistência em outro idioma; III – a identificação de uma Autoridade Central, responsável por manter um site acessível ou canais de contatos telefônicos para ajudar turistas em dificuldades, especialmente indicando o endereço de todas as autoridades administrativas competentes, tribunais de pequenas causas ou instituições registradas de resolução alternativa de conflitos no país ou região; IV – esforços conjuntos para preparar materiais escritos e capacitação para as autoridades competentes de execução ou Autoridades Centrais de outros países sobre o regime legal no país; V – manter e desenvolver o formulário-padrão sugerido no Anexo I em seus próprios idiomas e informar todas as Autoridades Centrais das principais mudanças de lei que podem ter impacto na proteção dos turistas ou consumidores.

Artigo 8 – Trocas de informação sobre petições e Compartilhamento de Informações

1. As Autoridades Centrais de ambos Estados tomarão todas as medidas necessárias para ajudar e para obter qualquer informação relevante, sem demora, sobre a solução do problema registrado sob a égide desta Convenção e poderá compartilhar este banco de dados entre si e com outras Autoridades competentes de forma a realizar uma avaliação periódica deste mecanismo da Convenção a cada dois (2) anos.

2. A Cooperação pode ser recusada por um Estado Contratante somente se for manifestamente contrária a sua ordem pública, levando em consideração o Direito Humanitário e as normas internacionais de proteção dos consumidores, visitantes e turistas.

338 339 Artigo 9 – Assistência Legal

1. Sem prejuízo da Convenção de Haia de Acesso Internacional à Justiça, celebrada em 25 de outubro de 1980, e de outros Tratados mais favoráveis à cooperação e acesso à justiça, nacionais de qualquer Estado Contratante e pessoas habitualmente residentes em qualquer Estado Contratante terão direito à assistência legal para procedimentos judiciais em problemas civis e comerciais em cada Estado Contratante nas mesmas condições como se fossem nacionais e habitualmente residentes naquele Estado.

2. Pessoas para as quais o parágrafo 1 não se aplica, mas que formalmente têm sua residência habitual em um Estado Contratante no qual os procedimentos judiciais estão para ser iniciados ou que foram iniciados terão, não obstante, direito à assistência legal, como previsto no parágrafo 1, se a causa da ação ocorrer fora da sua residência habitual naquele Estado.

3. Nos Estados onde a assistência jurídica é provida em matéria administrativa, social e fiscal, as disposições deste Artigo aplicar-se-ão a casos trazidos perante cortes ou tribunais competentes para tais casos.